چاپ چهارم

چطور با هر جور آدمی ارتباط برقرار کنیم؟

۹۲ ترفند کوچولو برای جا کردن در دل آدم‌ها و رسیدن به موفقیت با همکاری آن‌ها

connect

لیل لوندز

ترجمه‌ی فرخ بافنده



چطور با
هر جور آدمی
ارتباط
برقرار کنیم؟



چطور با هرجور آدمی ارتباط برقرار کنیم؟

لیل لوندز

ترجمه‌ی فرخ بافنده

۹۲ ترفند کوچولو برای جا کردن
در دل آدم‌ها و رسیدن به
موفقیت با همکاری آن‌ها



Lowndes, Leil
لوندز، لیل
چطور با هر جور آدمی ارتباط برقرار کنیم؟ ۹۲ ترفند کوچولو برای جا کردن در دل آدم‌ها و رسیدن به موفقیت با همکاری آن‌ها/ لیل لوندز؛ ترجمه‌ی فرخ بافنده.
قم: نشر بخشایش، ۱۳۸۹.
ISBN: 978-964-182-049-9
عنوان اصلی: How to Talk to Anyone: 92 Little Tricks for Big Success in Relationships
۱. ارتباط با اشخاص. ۲. روابط بین اشخاص.
الف. بافنده، فرخ، ۱۳۵۷ – مترجم. ب. عنوان.
۹ل۴الف/BF۶۳۷
۱۳۸۹
۱۵۳/۶

تاریخ چاپ: ۱۳۹۱، تیراژ: ۲۰۰۰ جلد
نوبت چاپ: چهارم، قیمت: ۱۲۰۰۰ تومان
ناظر فنی: افشین جمالی، چاپخانه: کتیبه
شابک: ۹-۰۴۹-۱۸۲-۹۶۴-۹۷۸

نشر بخشایش: قم، خیابان صفایی، کوی بیگدلی، پلاک ۴۳، واحد ۵
تلفن: ۷۷۳۷۵۸۳
مرکز پخش جیحون: ۶۶۴۰۴۵۳۲



در دنیا دو جور آدم وجود دارد:

آدمی که وارد اتاق می‌شود و می‌گوید:

« خوب، من اومدم! »

و آدمی که وارد می‌شود و می‌گوید:

« وای . . . تو اینجایی! »

ترجمه این اثر را تقدیم می‌کنم به

خانواده‌ی دوست‌داشتنی زمان‌ثانی،

معین و لیلا

و

فریناز و صبا

(مترجم)

فهرست

بخش دوم

بخش سوم:

بخش چهارم

بخش هفتم

بخش ۸

connect

پیشگفتار

چطور هر چیزی را که می‌خواهی،
از هر کسی که دوست داری، بگیری

(خوب، حداقل تلاش خودت را در
این مسئله بکنی!)

تا حالا شده آدم‌های موفقی را تحسین کنی که به نظر می‌رسد «همه چی دارند»؟ تو آن‌ها را می‌بینی که با اعتمادبه‌نفس در جلسه‌های کاری صحبت می‌کنند و یا با خیال راحت در مهمانی‌ها گپ می‌زنند. آن‌ها کسانی هستند که بهترین شغل‌ها، مهربان‌ترین همسران، وفادارترین دوستان، کلان‌ترین حساب‌های بانکی و یا شیک‌ترین ویلاها را دارند.

ولی یک لحظه صبر کن! بسیاری از آن‌ها از تو باهوش‌تر یا باسوادتر نیستند، حتی خوشگل‌تر هم نیستند! پس قضیه چیست؟ (بعضی از آدم‌ها فکر می‌کنند آن‌ها این ویلاها را به ارث می‌برند؛ برخی دیگر می‌گویند آن‌ها با این همسران ازدواج می‌کنند و یا اینکه صرفاً آدم‌های خوش‌شانسی هستند. به گمانم این افراد باید در دیدگاهشان تجدید نظر کنند.) تمام مواردی که در بالا نام

بردیم، حاصل یک چیز است: مهارت این آدم‌های موفق در برخورد با همنوعان انسانی خود.

ببین، *هیچ کس به تنهایی به قله نمی‌رسد.* آدم‌هایی که به نظر می‌رسد همه چی *دارند*، در طول سال‌ها قلب‌ها و ذهن‌های صدها انسان دیگر را تسخیر کرده‌اند و با کمک آن‌ها بوده که توانسته‌اند به بالای نردبان کاری یا اجتماعی که انتخاب کرده‌اند، برسند.

آدم‌های حیرانی که پای نردبان ایستاده‌اند، اغلب به بالا نگاه می‌کنند و غر می‌زنند که آدم‌های موفق بالای نردبان آدم‌هایی افاده‌ای هستند. وقتی که مردان یا زنان بزرگ بالای نردبان، عشق، دوستی یا کارشان را از آن‌ها دریغ می‌کنند، افراد پایین نردبان آن‌ها را اهل *زد و بند* می‌خوانند و یا آن‌ها را متهم می‌کنند به اینکه *قدیمی* هستند. بعضی‌ها آه و ناله می‌کنند و دلشان می‌خواهد از حرص سرشان را به سنگ بکوبند.

دار و دستهٔ غرغروی پایین نردبان هرگز نمی‌فهمند علت طرد شدنشان خودشان هستند. آن‌ها هرگز نمی‌فهمند به خاطر ناشیگری خودشان در برقراری ارتباط است که عشق، دوستی یا معامله‌ای را از دست می‌دهند. گاهی به نظر دیگران چنین می‌رسد که آدم‌هایی که همهٔ مردم آن‌ها را دوست دارند یک کیسه کلک، سحر و جادو یا اعجاز اقتصادی دارند که باعث می‌شود، به قول معروف، دست به هر چی می‌زنند طلا شود!

توی کیسهٔ کلک آن‌ها چیست؟ توی آن کلی چیز پیدا می‌شود: موادی که دوستی‌ها را محکم می‌کند، سحری که بر اذهان پیروز می‌شود و جادویی که باعث می‌شود آن‌ها آدم‌ها را عاشق خودشان کنند. آن‌ها خصوصیتی دارند که باعث می‌شود رئیس‌ها استخدامشان کنند و بعد به آن‌ها ترفیع دهند، ویژگی‌هایی دارند که باعث می‌شود موکل‌ها بارها و بارها به سراغشان بروند و امتیازی دارند که باعث می‌شود مشتری‌ها از آن‌ها خرید کنند، نه از رقبایشان. کتاب «چطور با هر جور آدمی ارتباط برقرار کنیم؟» ۹۲ تا از این کلک‌های کوچولویی را که آن‌ها

هر روز استفاده می‌کنند به تو یاد می‌دهد تا تو هم این بازی را به بهترین نحو انجام دهی و هر چیزی را که در زندگی می‌خواهی به دست بیاوری.

این « کلک‌های کوچولو » چگونه رو شدند؟

خیلی سال قبل، حین تمرین نمایش، استادم که از دست اجرای من ذله شده بود فریادزنان گفت: « نه! نه! بدنت کلمه‌ها رو غلط جلوه می‌ده. هر حرکت کوچکی ... هر حالتی از بدنت ... افکار درونی‌ات رو فاش می‌کنه. صورتت می‌تونه هفتصد حالت مختلف بگیره و هر کدوم دقیقاً نشان می‌دن که تو کی هستی و هر لحظه به چی فکر می‌کنی. » بعد چیزی گفت که هرگز فراموش نمی‌کنم: « بدنت را فراموش نکن! هر حرکتی که به بدنت می‌دهی در واقع دارد زندگی‌نامه تو را به نمایش می‌گذارد. »

واقعاً که حرفش درست بود! در صحنهٔ زندگی واقعی هر حرکت فیزیکی که انجام می‌دهی، به‌طور پنهانی به هر کسی که دور و برت است داستان زندگی‌ات را می‌گوید. سگ‌ها صداهایی را می‌شنوند که گوش ما قادر به ردیابی آن‌ها نیست؛ خفاش‌ها اشکالی را در تاریکی می‌بینند که از چشم ما پنهان می‌ماند و آدم‌ها هم حرکت‌هایی را انجام می‌دهند که خودشان هم متوجه آن‌ها نمی‌شوند، ولی قدرت فوق‌العاده‌ای برای جذب یا دفع دیگران دارند. هر لبخندی، هر اخمی، هر هجایی که به زبان می‌آوری و یا هر کلمه‌ای که به اختیار خودت از دهانت بیرون می‌آید، می‌تواند دیگران را به سمت تو جذب کند و یا باعث شود آن‌ها از تو فرار کنند.

آقایان! آیا تا حالا شده به دلتان بیفتد فلان معامله را بقاپید؟ خانم‌ها! تا حالا شده حس زنانه‌تان شما را وادار به قبول یا رد پیشنهادی بکند؟ در سطح خودآگاه، ممکن است از این موضوع آگاهی نداشته باشیم که شم چیست. ولی مثل گوش سگ یا چشم خفاش عناصری هم که احساسات پنهان را در ما ایجاد می‌کنند، واقعی هستند.

لطفاً دو تا آدم را تصور کن که در جعبه‌ای قرار داده شده‌اند که پر از مدارهای پیچیده‌ای است که می‌توانند تمام علائمی که بین این دو نفر رد و بدل می‌شود ثبت کنند. هر ثانیه چیزی حدود ۱۰ هزار واحد اطلاعاتی رد و بدل می‌شود. محققان دانشگاه پنسیلونیا حدس می‌زنند احتمالاً تلاش یک عمر نیمی از جمعیت بزرگسال امریکا لازم است تا این واحدهایی را که در یک ساعت ارتباط بین دو نفر رد و بدل می‌شود دسته‌بندی کند.

حال سؤال این است که با صدها عمل و عکس‌العمل ظریفی که بین دو تا انسان رد و بدل می‌شود، آیا می‌توانیم به تکنیک‌هایی برسیم که باعث می‌شوند هر ارتباطی شفاف، مطمئن، قابل اعتماد و پرجذبه شود.

من که مصمم به یافتن جواب این سؤال بودم، عملاً هر کتابی را که دربارهٔ مهارت‌های ارتباطی، جذبه و شخصیت آدمی بود خواندم. صدها تحقیق را که در سرتاسر دنیا در مورد ویژگی‌های آدم‌های قابل اعتماد و رهبران موفق صورت گرفته بود مطالعه کردم. محققان علوم اجتماعی پردل و جرئت برای کشف این فرمول‌ها هیچ حوزه‌ای را دست‌نخورده باقی نگذاشته‌اند. برای مثال محققان چینی به این گمان که رژیم غذایی پرجذبه تأثیر دارد، آن‌قدر جلو رفتند که روابط هر تیپ شخصیتی را با سطح کاته‌کولامین در ادرار آن افراد مقایسه کردند. لازم به گفتن نیست که فرضیهٔ آن‌ها خیلی زود رد شد.

دیل کارنگی برای قرن بیستم عالی بود ولی الآن قرن بیست و یکم است

بسیاری از تحقیق‌ها درستی اصولی را که دیل کارنگی در اثر کلاسیک خود *آیین دوست‌یابی* (۱۹۳۶) ارائه کرده بود تصدیق کرده‌اند. او بر این اعتقاد بود که رمز موفقیت در لبخند زدن، علاقه نشان دادن به دیگران و این مسئله نهفته است که کاری کنیم آن‌ها احساس خوبی نسبت به خودشان پیدا

کنند. این اصول همان قدر که شصت سال پیش درست و به درد بخور بودند، الآن هم هستند.

پس اگر از آن موقع تا حالا دیل کارنگی و صدها نفر دیگر همان نصیحت را تکرار می‌کنند، دیگر چه نیازی به نوشتن کتاب دیگری است که به ما بگوید: « چگونه قلب دوستان را به دست آوریم و بر دیگران تأثیر بگذاریم؟ » به دو دلیل مهم:

دلیل اول: فرض کن استادی بگوید: « وقتی در چین هستی، چینی صحبت کن. »، ولی هیچ آموزش زبانی در این مورد به تو ندهد. دیل کارنگی و بسیاری از متخصصان این حوزه شبیه این استاد هستند. آن‌ها به ما می‌گویند چه کاری باید بکنیم، ولی نمی‌گویند چطور باید این کار را انجام دهیم. در دنیای پیچیدهٔ امروزی تنها کافی نیست که « لبخند بزنی یا تعریف صادقانه بکنی. » آدم‌های شکاک دنیای کسب و کار ظرائف بیشتری را در لبخندت و پیچیدگی‌های بیشتری را در تعریفت می‌بینند. دور و بر آدم‌های موفق و جذاب پر است از چاپلوسان لبخند بر لبی که وانمود می‌کنند به آن‌ها علاقه دارند و مدام جلوی آن‌ها خودشیرینی می‌کنند. مشتری‌ها از فروشنده‌هایی خسته شده‌اند که حین نوازش دکمه‌های صندوق می‌گویند: « این لباس خیلی بهت می‌یاد! » زن‌ها از خواستگارانی خسته شده‌اند که با تجسم اتاق خواب به آن‌ها می‌گویند: « تو خیلی خوشگلی. »

دلیل دوم: دنیا دیگر دنیای سال ۱۹۳۶ میلادی نیست و ما برای موفقیت به فرمول جدید نیاز داریم. من برای فهمیدن این فرمول به سوپراستارهای امروزی نگاه کردم. تکنیک‌هایی را مورد بررسی قرار دادم که فروشندگان برتر برای فروش کالای خود، سخنرانان برای متقاعد کردن شنوندگان، روحانیون برای تبلیغ کیش خود و قهرمانان برای برنده شدن به کار می‌برند.

من آجرهای سازندهٔ موفقیت این آدم‌ها را پیدا کردم. بعد آن‌ها را

شکستم و به تکنیک‌های قابل هضمی که بتوانی آن‌ها را به کار ببری تبدیل کردم، بعد به هر کدام از این تکنیک‌ها نامی دادم تا هر زمانی که موقع صحبت کردن خود را در مخمصه یافتی، فوراً آن‌ها را به یاد بیاوری. همین طور که این تکنیک‌ها را جمع‌آوری می‌کردم، آن‌ها را با شرکت‌کنندگان در سمینارهایم در سرتاسر کشور در میان گذاشتم. آن‌ها نظرات خود را در مورد این تکنیک‌ها به من گفتند. موکل‌های من که بیشترشان مدیران اجرایی پانصد کمپانی موفق بوده‌اند با شور و هیجان نظرات خود را ابراز کردند.

وقتی که در حضور موفق‌ترین و محبوب‌ترین رهبران بودم، زبان بدن و حالت‌های صورت آن‌ها را تجزیه و تحلیل می‌کردم؛ به صحبت‌های معمول آن‌ها با دقت گوش می‌دادم؛ به زمان‌بندی و انتخاب کلمه‌هایشان توجه می‌کردم؛ رفتار آن‌ها را با خانواده، دوستان، همکاران و سایر مردم زیر نظر می‌گرفتم. هر بار که متوجه جادویی در ارتباط آن‌ها می‌شدم، از آن‌ها می‌خواستم با عصای جادویی خود آن‌ها را برایم آشکار کنند، بعد با هم آن‌ها را مورد تجزیه و تحلیل قرار می‌دادیم و سپس آن‌ها را تبدیل به تکنیک ساده‌ای می‌کردم تا دیگران بتوانند از آن تقلید کنند و بهرهٔ لازم را از آن ببرند.

یافته‌های من و تعدادی از آن آدم‌های تأثیرگذار در این کتاب آمده است. بعضی از آن‌ها ظریف هستند، بعضی حیرت‌آورند و البته همگی قابل استفاده هستند. وقتی در بکارگیری آن‌ها مهارت پیدا کنی، هر کسی ـ از آشنای تازه گرفته تا خانواده و دوستان و همکارانت ـ با خوشحالی درهای قلب، خانه، شرکت و حتی کیفشان را به رویت باز می‌کنند تا هر چیزی که می‌توانند به تو بدهند.

یک جایزه هم داری: همین طور که داری با مهارت‌های ارتباطی جدیدت در دریای زندگی سفر می‌کنی، به عقب نگاه می‌کنی و تعدادی از آن‌هایی که این تکنیک‌ها را به تو داده‌اند می‌بینی که دارند لبخندزنان به تو نگاه می‌کنند.

بخش اول

چطور بدون هیچ حرفی توجه کسی را جلب کنی؟

توفقط ده ثانیه وقت داری
تا نشان بدهی کی هستی

connect

آن لحظه‌ای که چشم دو تا آدم به هم می‌افتد، بسیار لحظهٔ حساسی است. اولین نگاه تو گوی درخشانی است که راهش را به درون چشم‌های آشنای جدید باز می‌کند و می‌تواند برای همیشه در خاطر او آراسته و مزین باقی بماند.

هنرمندان گاهی وقت‌ها می‌توانند این واکنش عاطفی زودگذر را ثبت کنند. دوست من، رابرت گراس، هنرمند کاریکاتوریست برجسته‌ای است که اغلب برای نشریات مهمی مثل فوربس، نیوزویک، اسپرتز ایلاستریتد، رولینگ استونز و غیره کاریکاتور می‌کشد. البته او نه تنها استعداد بی‌نظیری در دیدن و کشیدن دقیق قیافهٔ ظاهری افراد مورد نظرش دارد، بلکه توانایی بالایی هم در به تصویر کشیدن جوهرهٔ وجودی آن‌ها دارد. از دفتر طراحی او جسم و روح صدها چهرهٔ برجسته به بیرون می‌تراود. کافی است نگاه کوتاهی به

کاریکاتورهای آدم‌های برجسته‌ای بیندازی که او کشیده است؛ آن وقت می‌توانی شخصیت واقعی آن‌ها را ببینی.

گاهی اوقات توی مهمانی‌ها، رابرت روی دستمال سفره‌اش طرحی سردستی از صورت یکی از مهمان‌هایی که در آنجا حضور دارد می‌کشد. آدم‌هایی که دارند از بالای سر رابرت به طراحی او نگاه می‌کنند، با دیدن اینکه او چطور ظاهر و باطن دوستشان را جلوی چشم آن‌ها هویدا می‌کند دهانشان از حیرت باز می‌ماند. اغلب اوقات، وقتی رابرت طراحی‌اش را تمام می‌کند، مدادش را زمین می‌گذارد و دستمال سفره را به آن فرد می‌دهد، نگاه حیرت‌زده‌ای بر چهرهٔ او نمایان می‌شود. آن زن یا مرد معمولاً به شکلی مؤدبانه زیر لب زمزمه می‌کند: « چقدر عالیه. ولی اینکه من نیستم. »

فریاد متقاعدکنندهٔ جمعیتی که می‌گویند: « چرا، دقیقاً خودتی! »، آن فرد را در خود غرق می‌کند و هر تردید ضعیفی را هم در این مورد از بین می‌برد. آن فرد حیرت‌زده دوباره به دستمال و به نگاهی که دنیا به او دارد، خیره می‌شود.

یک بار که به استودیوی رابرت سری زده بودم، از او پرسیدم چطور این‌قدر عالی متوجه شخصیت درونی آدم‌ها می‌شود. او گفت: « خیلی ساده. فقط بهشون نگاه می‌کنم. »

من پرسیدم: « نه، منظورم اینه که چطور ذات اونا را تشخیص می‌دهی؟ لازم نیست اطلاعاتی راجع به سبک زندگی‌شون، گذشته‌شون و خلاصه این جور چیزا بدونی؟ »

« بهت که گفتم لیل، من فقط بهشون نیگاه می‌کنم. »

« آخه مگه می‌شه؟ »

او برایم توضیح داد: « چرا نمی‌شه؟ ببین، تقریباً تمام جنبه‌های باطنی شخصیت آدم‌ها از ظاهرشون، طرز راه رفتن‌شون، حالتی که دستا و سرشون رو حرکت می‌دن معلوم می‌شه، مثلاً ... » او کلاسوری را به من نشان داد که

کاریکاتورهایی در آن بود که از آدم‌های سیاسی کشیده بود. او همین طور که به اعضای مختلف بدن رئیس جمهورها اشاره می‌کرد گفت: « این جنبهٔ پسرانهٔ کلینتونه » و به یک لبخند نصفه‌نیمه اشاره کرد؛ « این ناآزمودگی جرج بوش پدره » به زاویهٔ شانه‌اش اشاره کرد؛ « این حیله‌گری نیکسونه » اشاره به کج شدن نامحسوس سرش. رابرت کمی بیشتر در کلاسورش جستجو کرد و بعد فرانکلین دلانو روزولت را بیرون کشید و به دماغ توی آسمانش اشاره کرد و گفت: « این غرور روزولته. » حق با او بود. تمام ویژگی‌های این آدم‌ها در صورت و اعضای بدنشان پیدا بود.

تأثیری که فرد در ثانیه‌های اول دیدار با کسی روی او می‌گذارد فراموش‌نشدنی است. چرا؟ چون آدم‌ها در دنیای پرسرعت مملو از اطلاعات که هزاران محرک مختلف در هر ثانیه ما را بمباران می‌کنند، گیج می‌شوند. آن‌ها برای اینکه دنیای اطرافشان را درک کنند و بتوانند کاری را که لازم است انجام دهند، باید فوراً در مورد هر چیزی که با آن روبرو می‌شوند در ذهنشان قضاوتی بکنند. بنابراین به محض اینکه کسی تو را می‌بینند، یک عکس ذهنی فوری از تو می‌گیرد. تصویر تو تبدیل به داده‌ای می‌شود که او برای یک مدت خیلی طولانی با آن سر و کار دارد.

هنوز دهانت را باز نکرده‌ای، بدنت فریاد می‌زند که کی هستی

لابد می‌پرسی آیا این برداشت اولیه برداشت درستی است؟ تعجب می‌کنی اگر بگویم بله درست است. حتی قبل از اینکه لب‌های تو از هم باز شوند و اولین کلمه از دهانت بیرون بیاید، طرف متوجه می‌شود که تو چطور آدمی هستی. حالت نگاهت و طرز راه رفتنت، بیش از هشتاد درصد از برداشت اولیهٔ طرف مقابلت را تشکیل می‌دهد. لازم نیست حتی یک کلمه هم به زبان بیاوری.

من در کشورهایی زندگی و کار کرده‌ام که زبان آن‌ها را بلد نبوده‌ام. با این حال، با وجود اینکه یک کلمه از حرف‌های همدیگر را نمی‌فهمیدیم، گذر زمان به من ثابت کرده است که اولین برداشت‌های من در مورد آن آدم‌ها درست بوده‌اند. هر بار که همکار تازه‌ای را می‌دیدم، می‌توانستم فوراً بگویم که آیا او از من خوشش آمده یا نه، چقدر آدم با اعتمادبه‌نفسی است و تقریباً چه مقامی در شرکت دارد. تنها از مشاهدهٔ حرکات آن‌ها می‌توانستم بفهمم افراد بانفوذ کدامند و کارمندان معمولی کدام.

من هیچ مهارت ماوراءالطبیعی ندارم. مطمئنم که حرفم را قبول داری، چرا؟ چون خودت هم قبل از اینکه فرصت کنی برداشت ذهنی کاملی دربارهٔ کسی را در ذهنت شکل بدهی، حس ششمت به تو می‌گوید که آن فرد چه جور آدمی است. تحقیقات نشان داده است که عکس‌العمل‌های عاطفی به‌طور خود به خود رخ می‌دهند ـ حتی قبل از اینکه مغز فرصت کند دلیل آن واکنش‌ها را بفهمد. بنابراین لحظه‌ای که کسی به تو نگاه می‌کند، شدیداً تحت تأثیر قرار می‌گیرد ـ تأثیری که شالودهٔ کل رابطهٔ شما دو نفر را می‌سازد. رابرت به من گفت که در خلق کاریکاتورهایش این تأثیر اولیه را کشف و به تصویر می‌کشد.

من که می‌خواستم نکات بیشتری را برای نوشتن کتاب حاضر جمع کنم پرسیدم: « رابرت، اگه بخوای تصویر یه کسی رو بکشی که واقعاً آدم درست و حسابیه ... منظورم یه آدم باهوش، قوی، پرجذبه، خلاق، جذاب، دلسوز، علاقه‌مند به دیگران ... »

رابرت حرفم را قطع کرد و گفت: « کاری نداره! » او دقیقاً می‌دانست که منظور من چه جور آدمی است.

« فقط کافیه به اون یه ژست عالی، سری رو به بالا، لبخند مطمئن و یه نگاه مستقیم بدم. » این تصویر ایده‌آل آدمی است که واقعاً برای خودش کسی است.

چطور مثل یک آدم مهم به نظر برسی؟

دوست من، کارن، فرد حرفه‌ای بسیار محترمی در صنعت مبلمان خانگی است. همسرش هم به اندازهٔ او در حوزهٔ ارتباطات موفق است. آن‌ها دو تا پسر کوچولو دارند.

هر وقت که کارن در محفلی حضور دارد که مربوط به صنعت مبلمان خانه است، همه به او احترام می‌گذارند. او فرد بسیار مهمی در دنیای مبلمان است. در جلسات، همکارانش فقط سعی می‌کنند جایی بایستند که دیگران ببینند آن‌ها هر از گاهی با کارن حرف می‌زنند و امیدوارند که نشریات معتبر عکس آن‌ها را در حین گپ زدن با او بگیرند و در مجله‌هایشان چاپ کنند.

با این حال، کارن از این می‌نالد که وقتی همسرش را در گردهمایی‌های مربوط به ارتباطات همراهی می‌کند، مثل بیشتر آدم‌ها تبدیل به یک آدم معمولی می‌شود. وقتی که بچه‌هایش را به مدرسه می‌برد، مادری مثل بقیهٔ مادرهاست. او یک بار از من پرسید: « لیل، چطوری در جمعی که من رو نمی‌شناسن، توی چشم بیام تا اونا بیان طرفم یا دست کم احساس کنن من آدم جالبی هستم؟ » تکنیک‌هایی که در این بخش می‌آیند، دقیقاً به این سؤال پاسخ می‌دهند. بعد از به کار بردن نُه تکنیک بعدی در چشم هر کسی که تو را می‌بیند، آدم خاصی به نظر می‌رسی و در هر محفلی سری در میان سرها خواهی بود، حتی اگر آن افراد از سنخ تو نباشند.

بگذار با لبخندت شروع کنم.

۱

چطور کاری کنی که لبخندت با بقیه فرق کند؟

یکی از شش « بایدی » که دیل کارنگی در سال ۱۹۳۶ در کتابش با عنوان *آیین دوست‌یابی* عنوان کرد « لبخند زدن » بود! فتوای او در تمامی دهه‌های بعد تقریباً در سخنان هر استاد امر ارتباطات که قلم بر کاغذ می‌برد یا جلوی میکروفون حرف می‌زد، منعکس می‌شد. با این حال، در آغاز هزارهٔ سوم، واقعاً لازم است که نقش محوری لبخند را در روابط پیچیدهٔ انسانی مورد بررسی مجدد قرار دهیم. وقتی به عمق حرف کارنگی فکر کنی، می‌فهمی که لبخند سریع سال‌های ۱۹۳۶ همیشه جواب نمی‌دهد ـ مخصوصاً در دنیای امروز!

این شیوهٔ قدیمی که سریع با لبخندی دندان‌هایت را به طرف مقابلت نشان دهی، در

دنیای پیچیدهٔ امروزی دردی را دوا نمی‌کند. به رهبران، مذاکره‌کنندگان و غول‌های تجاری دنیا نگاه کن! هیچ آدم چاپلوسِ لبخند بر لبی در میان آن‌ها نمی‌بینی. بازیکنان کلیدی در تمامی عرصه‌های زندگی چنان غنایی به لبخندشان می‌بخشند که وقتی آن لبخند بر چهره‌شان نمایان می‌شود تأثیر به‌مراتب بیشتری می‌گذارد و دنیا با آن‌ها می‌خندد.

محققان ده‌ها نوع مختلف لبخند را دسته‌بندی کرده‌اند؛ از لبخند زورکی دروغگویی که در هچل افتاده گرفته است تا لبخند بی‌غل و غش یک نوزاد. برخی از لبخندها گرم هستند و برخی بیروح. بعضی از لبخندها واقعی هستند و برخی دروغین. (حتماً خیلی از این لبخندهای مصنوعی را بر روی چهرهٔ دوستانی که می‌گویند: « خوشحالم که سری به من زدی » و یا نامزدهای ریاست جمهوری که به شهر شما سفر می‌کنند و می‌گویند: « بسیار خوشحالم که در جمع مردم این شهر ... » را دیده‌ای. برندگان بزرگ بازی زندگی می‌دانند که لبخندشان یکی از قدرتمندترین سلاح‌هایشان است. بنابراین برای کسب بیشترین تأثیر مثبت ممکن آن را به بهترین نحو تنظیم کنند.

• *

چطور لبخندت را تنظیم کنی؟

همین سال پیش ملیسا، همکلاسی قدیمی من در دوران دانشگاه، مسئولیت شرکت پدرش را بر عهده گرفت. کمپانی جعبه‌سازی آن‌ها در خاورمیانه بود. یک روز ملیسا به من زنگ زد و گفت که برای جذب چند تا مشتری جدید دارد به نیویورک می‌آید و از من خواست تا به همراه او و چند تا از مشتری‌هایش شام بخورم. من واقعاً دوست داشتم دوباره لبخند شاد او را ببینم و صدای خنده‌اش را بشنوم که همه را به وجد می‌آورد.

سال گذشته، وقتی که پدر میسی فوت کرد، او مسئولیت شرکت پدرش را در دست گرفت. آن روزها فکر می‌کردم که شخصیت میسی برای

مدیر عامل یک شرکت تجاری مردانه کمی شکننده باشد. ولی آخر من از کارتون و جعبه چه سر رشته‌ای داشتم؟

من و میسی و سه نفر دیگر که قرار بود به جمع مشتری‌های شرکتش بپیوندند، در رستورانی در وسط شهر همدیگر را ملاقات کردیم. میسی در حالی که داشت ما را به سمت سالن غذاخوری هدایت می‌کرد آهسته در گوش من گفت: « لطفاً جلوی اونا من رو ملیسا صدا کن! » من گفتم: « حتماً. مگه چند تا مدیر عامل تو دنیا هست که اسمشون میسی باشه. » همین طور که بساط پیش‌غذا داشت چیده می‌شد، من کم‌کم متوجه شدم میسی زنی شده است که زمین تا آسمان با آن دختر خوش‌خندهٔ دوران دانشگاه فرق دارد. البته درست مثل‌آن دوران جذاب بود و همان قدر لبخند می‌زد. با این حال، چیزی در او فرق کرده بود که درست نمی‌فهمیدم چیست.

با وجود آن که ملیسا هنوز همان قدر گرم و صمیمی بود، در حین صحبت‌هایش این احساس به من دست داد که تک‌تک کلمه‌هایش دارای عمق و خلوص بیشتری است. او با شور و حرارت صادقانه‌ای به سؤال‌های مشتری‌های احتمالی‌اش جواب می‌داد و من احساس می‌کردم آن‌ها هم از او خوششان آمده است. خیلی خوشحال شدم چون دوستم آن شب نمرهٔ بیست گرفت. در انتهای آن دیدار، ملیسا سه تا مشتری کله‌گنده برای شرکتش دست و پا کرده بود.

وقتی که با او در تاکسی تنها شدم، گفتم: « میسی، از وقتی که مسئولیت شرکت رو به عهده گرفتی، خیلی عوض شدی. اصلاً یه آدم دیگه شدی. واقعاً خونسرد و تیزبین و اهل معامله شدی؟ »

ملیسا گفت: « راستش فقط یه چیز عوض شده. »

ـ چی؟

ـ لبخندم.

من با ناباوری گفتم: « چی؟ »

او انگار که جواب مرا نشنیده جواب داد: « لبخندم. وقتی بابا مریض شد و فهمید تا یکی، دو سال دیگه مسئولیت شرکت به عهدهٔ من می‌افته، من رو نشوند کنارش و یه حرف‌ها بهم زد که زندگی‌ام رو عوض کرد. هیچ وقت حرفاشو فراموش نمی‌کنم. بابا بهم گفت: « میسی، عزیز دلم. این شعر قدیمی رو یادت می‌یاد: *من دوستِ دارم، عزیزم، ولی پاهات زیادی گنده‌س!* حالا اگه از من بخوای همین شعر رو توی دنیای تجارت برای تو بگم می‌شه این: *من دوستِ دارم، عزیزم، ولی لب‌هات زیادی می‌خنده!* » بعد تکهٔ بریده‌ای از روزنامه‌ای را که در اثر گذر زمان زردرنگ شده بود از توی کشوی کمدش بیرون آورد و به من نشان داد. او سال‌ها این روزنامه را نگه داشته بود تا سر وقتش آن را به من نشان دهد. موضوع مقاله تحقیقی دربارهٔ زنان در دنیای تجارت بود. آن تحقیق نشان داده بود زن‌هایی که در زندگی تجاری خود آناً در پاسخ به مخاطبشان لبخند نمی‌زنند، در چشم آن‌ها آدم‌های معتبرتری به نظر می‌رسند. »

همین طور که میسی داشت حرف می‌زد، ذهن من به سمت زنان تاریخ‌سازی رفت که می‌شناختم: افرادی مانند مارگارت تاچر، ایندیرا گاندی، گلدا مایر و سایر زنان قدرتمند مثل آن‌ها. لبخندهای هیچ کدام از آن‌ها لبخند حاضر و آماده‌ای نبود!

پس رازش این بود! لبخند با طمأنینهٔ ملیسا به شخصیت او عمق و غنا و صمیمیت بیشتری بخشیده بود. گرچه این طمأنینه چیزی بیشتر از یک ثانیه نبود، اما دریافت‌کنندگانِ لبخند زیبا و گشادهٔ او احساس می‌کردند که لبخند او لبخندی خاص و فقط متعلق به آن‌هاست.

من تصمیم گرفتم تحقیقات بیشتری دربارهٔ لبخند انجام دهم. وقتی تو در کار کفش هستی، مدام به پاهای بقیه نگاه می‌کنی؛ وقتی که تصمیم می‌گیری مدل موهایت را تغییر بدهی، به مدل موهای هر کسی که می‌بینی نگاه می‌کنی؛ خوب من هم برای چند ماه تبدیل شدم به کسی که مدام به

لبخندهای بقیه نگاه می‌کرد. من به لبخندهای آدم‌های توی خیابان نگاه می‌کردم؛ به لبخندهای آدم‌های توی تلویزیون نگاه می‌کردم؛ به لبخندهای روی لب‌های سیاستمدارها، روحانیون، غول‌های تجاری و رهبران دنیا نگاه می‌کردم. لابد می‌پرسی از این همه نگاه کردن چی دستگیرم شد؟ من در میان دریایی از دندان‌های براق و لب‌های از هم جدا فهمیدم آدم‌هایی که از همه متکی به نفس‌تر و کامل‌تر به نظر می‌رسیدند، هیچ کدام در لبخند زدن عجله نمی‌کردند. ولی وقتی هم که این کار را می‌کردند، لبخندشان طوری بود که انگار داشت به تک‌تک شکاف‌های توی صورتشان نفوذ می‌کرد و مثل یک سیل آرام‌آرام صورت آن‌ها را در خود فرو می‌برد. من به این تکنیک می‌گویم: « لبخند غرق‌کننده. »

تکنیک ۱ | لبخند غرق‌کننده

تا چشمت به کسی افتاد، فوراً به او لبخند نزن! طوری که انگار هر آدم دیگری هم که سر راهت قرار بگیرد از این امتیاز بهره‌مند می‌شود. در عوض برای لحظه‌ای به صورت طرف مقابلت نگاه کن؛ کمی مکث کن؛ در شخصیتش فرو برو؛ بعد بگذار که موجی ازیک لبخند گرم، گشاده و پراشتیاق به سمت صورتت سرازیر شود و چشم‌هایت را بپوشاند! مطمئن باش این موج گرم لبخند مخاطبت را در خود فرو می‌برد. آن تأخیر یک ثانیه‌ای مخاطبت را متقاعد می‌کند که لبخندِ غرق‌کنندهٔ تو خالصانه و تنها برای اوست.

حالا بگذار در یکی، دو سانتی از لب‌هایت به سمت شمال سفر کنیم و به سراغ دو تا ابزار ارتباطی قدرتمند دیگرت برویم: یعنی چشم‌هایت.

۲

چطور با استفاده از چشم‌هایت می‌توانی در نظر دیگران آدمی باهوش و خردمند به نظر برسی؟

این گفته که چشم‌های هلنِ تروا کشتی‌ها را به آب می‌انداخت و دیوی کراکت می‌توانست خرسی را سر جایش میخکوب کند، تا حد زیادی حقیقت دارد. چشم‌های تو نارنجک‌هایی هستند که می‌توانند احساسات دیگران را منفجر کنند. درست مانند استادان هنرهای رزمی که مشت‌هایشان به‌مثابهٔ سلاح‌های کشنده است، چشم‌های تو هم با کمک تکنیک‌های ارتباط چشمی که در ادامه می‌آیند تبدیل به سلاح روانی مرگباری می‌شود ـ البته به شرطی که در این تکنیک‌ها استاد شوی.

افراد موفق در بازی زندگی فقط به این توصیهٔ قدیمی عمل نمی‌کنند که: « صاف توی چشم‌های

طرف مقابلت نگاه کن!» یک دلیلش این است که برای برخی افراد بدبین و متزلزل، ارتباط چشمی طولانی‌مدت، می‌تواند نوعی تجاوز زهرآگین به حساب بیاید. در دوران کودکی‌ام، زن خدمتکاری از اهالی هاییتی در خانهٔ ما کار می‌کرد که فکر و خیالش مدام حول محور عجوزه‌ها و ساحره‌ها و جادوی سیاه می‌گشت. زولا به هیچ وجه حاضر نبود با لوئی، گربهٔ سیامی من، تنها در یک اتاق بماند. او با ترس در گوش من می‌گفت: «لوئی صاف توی چشم‌های من نیگاه می‌کنه. اون روح من رو می‌بینه.»

در بعضی از فرهنگ‌ها برقراری ارتباط چشمی طولانی نوعی جادوگری به حساب می‌آید. در بعضی فرهنگ‌های دیگر خیره شدن به طرف مقابل می‌تواند تهدیدکننده یا اهانت‌آمیز باشد. برای همین بازیکنان بزرگ در صحنهٔ بین‌المللی ترجیح می‌دهند در کیف دستی‌شان کتابی دربارهٔ تفاوت‌های «زبان بدن» در فرهنگ‌های مختلف داشته باشند. البته این برندگان بزرگ می‌دانند که در فرهنگ ما امریکایی‌ها، برقراری ارتباط چشمیِ اغراق‌آمیز می‌تواند خیلی به نفعشان تمام شود ـ مخصوصاً بین دو جنس مخالف. در روابط تجاری، حتی وقتی که هیچ عشق و عاشقی هم در کار نباشد، ارتباط چشمی قدرتمند بین زن و مرد تأثیرات فراوانی بر جای می‌گذارد.

مرکزی در بوستون، تحقیقی را برای مشخص کردن تأثیر دقیق این مسئله انجام داد. محققان از تعدادی زن و مرد خواستند یک گفتگوی معمولی دودقیقه‌ای با هم داشته باشند. آن‌ها از نیمی از افراد حاضر در تحقیقشان خواستند که تعداد دفعاتی را که مخاطبشان چشم‌هایش را بر هم می‌زند بشمارند. در واقع به نوعی به آن‌ها کلک زدند تا با این کار ارتباط چشمی طولانی‌تری برقرار کنند. از نیم دیگرِ افراد حاضر در تحقیق خواستند که خیلی معمولی به حرف‌های طرف مقابلشان گوش دهند.

بعداً معلوم شد آن دسته از آدم‌های بی‌خبر از همه جا، احساس احترام

و علاقه‌مندی بیشتری نسبت به مخاطبانی که پلک زدن آن‌ها را شمرده بودند در دل احساس کرده بودند.

من خودم اولین بار این ارتباط چشمی قدرتمند را با یک آدم غریبه تجربه کردم. یک بار که داشتم برای جمعیتی چند صد نفری صحبت می‌کردم، صورت زنی در میان جمعیت توجه مرا به خودش جلب کرد. ظاهر آن شرکت‌کننده هیچ چیز خاصی نداشت؛ با این حال، در تمام طول صحبتم مرکز توجه من شد. چرا؟ چون حتی برای یک لحظه هم نگاهش را از صورت من برنگرفت. حتی وقتی که نکته‌ای را تمام می‌کردم و ساکت می‌شدم، چشم‌های او باز هم با اشتیاق بر صورت من باقی می‌ماند. احساس می‌کردم که نمی‌تواند برای نوشتن کلمات بعدی که از دهان من بیرون می‌آید صبر کند. من خیلی خوشم آمد! تمرکز و شیفتگی آشکار او کاری کرد که من داستان‌هایی را بگویم و نکات مهمی را بیان کنم که مدت‌ها بود آن‌ها را فراموش کرده بودم.

درست بعد از تمام شدن حرف‌هایم تصمیم گرفتم این دوست تازه را، که آن‌قدر مجذوب سخنرانی من شده بود، بشناسم. همین طور که شرکت‌کنندگان داشتند از سالن خارج می‌شدند، من خودم را به پشت سر طرفدار دوآتشه‌ام رساندم و گفتم: « ببخشید. » طرفدارم بی‌هیچ عکس‌العملی به راهش ادامه داد. کمی بلندتر تکرار کردم: « ببخشید. » ولی تحسین‌کنندهٔ من همین طور که داشت به سمت در می‌رفت، تغییری در سرعت راه رفتنش نداد. من او را تا راهرو دنبال کردم و آرام به روی شانه‌اش زدم. این بار او با نگاهی متحیر به طرف من برگشت. من زیر لب چند جمله‌ای در مورد خوشحالی‌ام از اینکه او چنان با دقت به حرف‌هایم گوش داده است گفتم و از او اجازه گرفتم که یکی، دو سؤال بپرسم.

من دل و جرئتی به خودم دادم و گفتم: « از سمینار خیلی استفاده کردید؟ »

او خیلی صادقانه گفت: « راستش نه. خیلی سخت متوجه می‌شدم شما چی می‌گید، چون مدام روی سن راه می‌رفتید و به جهت‌های مختلف نگاه می‌کردید. »

در یک آن متوجه موضوع شدم. این زن مشکل شنوایی داشت. برخلاف تصورم او شیفتهٔ من نشده بود؛ صحبت‌های من آن طور که انتظار داشتم او را مجذوب خود نکرده بود. تنها دلیلی که او چشم‌هایش را به صورت من دوخته بود این بود که سعی می‌کرد لب‌خوانی کند!

با این حال، در طول سخنرانی‌ام ارتباط چشمی او چنان تأثیر خوشایندی بر من داشت که من ـ علی‌رغم خسته بودنم ـ از او دعوت کردم با هم قهوه‌ای بخوریم. در عرض یک ساعتِ بعد، من کل سمینار را برای او گفتم.

واقعاً عجب چیزی است این ارتباط چشمی!

کاری کن چشم‌هایت باهوش‌تر به نظر بیاید

یک موضوع دیگر هم هست که باید در مورد ارتباط چشمی قوی به تو بگویم. ارتباط چشمی قدرتمند احساس احترام و علاقه را در مخاطب برمی‌انگیزد؛ در ضمن باعث می‌شود در نظر طرف مقابلت آدم باهوش و متفکری به نظر بیایی. این نوع آدم‌ها اطلاعات دریافتی را آسان‌تر تجزیه و تحلیل و تلفیق می‌کنند و حتی در هنگام سکوت طرف مقابلشان می‌توانند از چشم‌های او حرف‌های نگفته را بخوانند.

برگردیم به سراغ روان‌شناسان دلاور خودمان. محققان دانشگاه ییل که فکر می‌کردند اهمیت ارتباط چشمی را بر همگان معلوم کرده‌اند، تحقیق دیگری انجام دادند که ثابت می‌کرد: « هر چه ارتباط چشمی بیشتر باشد، احساسات مثبت هم بیشتر می‌شود. » این بار آن‌ها از افراد شرکت‌کننده در تحقیقشان خواستند که دربارهٔ خودشان حرف بزنند. از شنوندگان آن

صحبت‌ها هم خواستند که مدت زمان بیشتری را در حین حرف‌های طرف مقابلشان به چشم‌های او نگاه کنند.

نتیجه: برای زنان همان طوری شد که انتظار می‌رفت و دقیقاً همان اتفاقی افتاد که وقتی زن‌ها ماجراهای خصوصی‌شان را به زن دیگری می‌گویند اتفاق می‌افتد: ارتباط چشمی طولانی‌تر، احساس صمیمیت را افزایش داده بود. ولی امان از آقایان ... برای آن‌ها اصلاً این طور نبود! بعضی از مردها وقتی طرف مقابلشان زیادی به آن‌ها خیره شده بود، حالت خصمانه‌ای در وجودشان ایجاد شده بود. بعضی از آن‌ها احساس خطر کرده بودند. بعضی از آن‌ها هم حتی به این مسئله مشکوک شده بودند که طرف مقابلشان بیش از آن حدی که باید باشد به حرف‌های آن‌ها علاقه نشان می‌دهد و می‌خواستند که دخل او را بیاورند!

واکنش عاطفی طرف مقابلت به نگاه عمیق تو، یک ریشهٔ بیولوژیکی دارد. وقتی که تو به عمد به کسی نگاه می‌کنی، این کارت باعث افزایش ضربان قلب طرف مقابلت می‌شود و ماده‌ای شبیه به آدرنالین را در رگ‌های او به جریان می‌اندازد. این همان واکنش فیزیکی است که وقتی کسی عاشق می‌شود، در او ایجاد می‌شود. وقتی که تو آگاهانه مدت زمان بیشتری را در چشم طرف مقابلت نگاه می‌کنی (حتی در یک موقعیت کاری یا رابطهٔ اجتماعی معمولی)، او احساس می‌کند که تو را شیفتهٔ خود کرده است.

آقایانی که با خانم‌ها حرف می‌زنید و خانم‌هایی که با آقایان ـ یا خانم‌های دیگر ـ حرف می‌زنید، تکنیک زیر را که به آن می‌گویم « چشم‌های چسبنده » به کار ببرید تا وجود مخاطبتان را پر از شادی و خوشحالی کنید. البته این کار به نفع خودتان هم هست. (آقایان! تا چند دقیقهٔ دیگر نوع دیگری از این تکنیک را برایتان توضیح می‌دهم که برای ارتباط چشمی مردها با هم هست.)

۲ تکنیک | چشم‌های چسبنده

وانمود کن چشم‌هایت با چسب به چشم‌های مخاطبت چسبیده است. حتی وقتی که حرف‌های طرف مقابلت تمام شد، نگاهت را از او برنگیر. وقتی هم که مجبوری نگاهت را به جای دیگری بیندازی، تا آنجا که می‌توانی آهسته و بااکراه این کار را انجام بده و آن چسب را آن‌قدر کش بده تا سرانجام همچون ریسمان نازکی پاره شود.

چشم‌های مردها چطور؟

حالا نوبت شماست آقای محترم: وقتی داری با مردی صحبت می‌کنی، باز هم می‌توانی از تکنیک چشم‌های چسبنده استفاده کنی. فقط یادت باشد وقتی داری موضوعی شخصی را با مردهای دیگر در میان می‌گذاری، کمی چسب چشم‌هایت را کم‌تر کن تا مبادا شنونده احساس خطر کند یا منظور تو را بد برداشت کند. در رابطهٔ روزمره با مردهای اطرافت ارتباط چشمی‌ات را کمی کش بده و البته وقتی با زن‌ها صحبت می‌کنی، آن را به‌مراتب طولانی‌تر کن؛ با این کار به طرف مقابلت می‌فهمانی که حرف‌هایش را درک می‌کنی و به او احترام می‌گذاری.

من دوست فروشنده‌ای دارم به نام سامی که ناخواسته در چشم دیگران جوانک متکبری به نظر می‌آید. البته او اصلاً چنین آدمی نیست ولی گاهی اوقات رفتار خشن او باعث می‌شود طرف مقابلش فکر کند سامی دارد احساساتش را لگدمال می‌کند.

یک بار که داشتیم با هم توی رستورانی شام می‌خوردیم، من چیزهایی دربارهٔ تکنیک چشم‌های چسبنده به او گفتم. فکر می‌کنم با جان و دل به

حرف‌هایم گوش کرد. چون وقتی که گارسون برای گرفتن سفارش غذا به سر میز ما آمد، سامی به جای اینکه بی‌پرده و خشن، بی‌آنکه که سرش را از منوی غذا بلند کند، سفارش بدهد، به گارسون نگاه کرد، لبخندی زد و سفارش پیش‌غذا را داد و یک ثانیه اضافه‌تر به چشم‌های گارسون نگاه کرد و بعد دوباره به منوی غذا نگاه کرد تا غذای اصلی را سفارش دهد. نمی‌توانم برایت بگویم که سامی در آن لحظه در چشم من چقدر آدم متفاوتی به نظر آمد: آدمی بااحساس و باملاحظه! و جالب اینجاست که تنها چیزی که برای این مسئله لازم بود، یکی، دو ثانیه ارتباط چشمی طولانی‌تر بود. من متوجه شدم که این رفتار او روی گارسون هم تأثیر مثبت گذاشته است، چون ما تا آخر آن شب سرویسی عالی دریافت کردیم.

یک هفته بعد، سامی به من زنگ زد و گفت: « لیل، چشم‌های چسبنده زندگی من رو عوض کرد. من مو به مو اون رو اجرا کردم. ارتباط چشمی‌ام رو با زن‌ها واقعاً چسبناک کردم و با مردها کمی چسبش رو کم کردم. حالا همه یه جور دیگه با من برخورد می‌کنن. فکر می‌کنم تا حدی به خاطر همین مسئله است که فروش این هفتهٔ من از تموم ماه گذشته بیشتر بوده. »

اگر شغلت طوری است که با مشتری و ارباب رجوع سر و کار داری، تکنیک « چشمان چسبنده » یک راه شکست‌ناپذیر برای رسیدن به موفقیت است. در فرهنگ ما، در نظر بسیاری از آدم‌ها، ارتباط چشمی عمیق نشان‌دهندهٔ اعتماد، دانش و این پیام است که: « من در خدمت شما هستم. »

حالا بیا از تکنیک چشم‌های چسبنده کمی بیشتر استفاده کنیم. همان طور که یک داروی قوی می‌تواند تأثیر مرگبار یا شفادهنده داشته باشد، تکنیک برقراری ارتباط چشمی هم این قدرت را دارد که طرف مقابل را اسیر کند یا فراری دهد.

۳

چطور با کمک چشم‌هایت کسی را به خودت علاقه‌مند کنی؟

حالا می‌رویم سراغ توپخانهٔ سنگین چشم‌هایت: چشم‌های خیلی چسبنده یا چشم‌های چسب قطره‌ای. بگذارید به آن‌ها بگوییم: « چشم‌های اپوکسی. » رئیس‌های بزرگ از چشم‌های اپوکسی استفاده می‌کنند تا کارمندانشان را ارزیابی کنند. کارآگاهان پلیس از چشم‌های اپوکسی استفاده می‌کنند تا خلافکاران مظنون را به وحشت بیندازند. و مجنون‌های باهوش از چشم‌های اپوکسی استفاده می‌کنند تا لیلی‌ها را به خودشان علاقه‌مند کنند. (اگر عشق و عاشقی هدف توست، چشم‌های اپوکسی ردخور ندارد!)

برای اجرای تکنیک چشم‌های اپوکسی، حداقل به سه نفر نیاز است: تو، فرد مورد نظرت و یک شخص ثالث. این تکنیک به این صورت است: « معمولاً وقتی داری با دو یا چند نفر صحبت

می‌کنی، به کسی خیره می‌شوی که دارد حرف می‌زند. با این حال، تکنیک چشم‌های اپوکسی می‌گوید چشم‌هایت باید روی شنونده تمرکز یابد (یعنی روی هدفت)، تا روی گوینده. این کار هدفت را گیج می‌کند و در دل از خودش می‌پرسد: « چرا این آدم به جای اینکه به گوینده نگاه کنه داره به من نگاه می‌کنه؟ » با این کار هدفت احساس می‌کند تو علاقهٔ زیادی به عکس‌العمل‌های او داری. این تکنیک در بعضی موقعیت‌های تجاری خاص می‌تواند بسیار مفید باشد ـ مثلاً مواقعی که باید در مورد شنونده قضاوتی صورت بگیرد.

متخصصان منابع انسانی اغلب از تکنیک چشم‌های اپوکسی استفاده می‌کنند؛ البته نه به عنوان یک تکنیک، بلکه به این خاطر که آن‌ها حقیقتاً علاقه‌مند به بررسی واکنش کارمندان به مسائل خاصی که مطرح می‌شوند هستند. وکلا، رؤسا، کارآگاهان پلیس، روان‌شناسان و افراد دیگری که باید واکنش‌های افراد را مورد بررسی قرار دهند، برای اهداف تجزیه و تحلیلی خود از تکنیک چشم‌های اپوکسی استفاده می‌کنند.

وقتی از تکنیک چشم‌های اپوکسی استفاده می‌کنی، پیام‌هایی حاکی از اشتیاق تو که آمیخته با اعتمادبه‌نفس کامل است، ساطع می‌شود. البته حواست باشد که چشم‌های اپوکسی تو را در جایگاه ارزیابی یا قضاوت کردن فرد قرار می‌دهد. بنابراین باید مواظب باشی بیش از حد از این تکنیک استفاده نکنی، چون ممکن است تو را در نظر دیگران آدمی خودبین و بی‌حیا جلوه دهد!

تکنیک ۳ | چشم‌های اپوکسی

این تکنیک گستاخانه تأثیر قدرتمندی دارد. به شخص مورد نظر خود نگاه کن ـ حتی وقتی کس دیگری دارد حرف می‌زند. مهم نیست چه کسی دارد حرف می‌زند، نگاهت را بر زن یا مردی بدوز که می‌خواهی روی او تأثیر بگذاری.

گاهی اوقات استفادهٔ کامل از تکنیک چشم‌های اپوکسی تأثیرات بیش از حد قدرتمندی دارد. بنابراین بد نیست در مواقع لزوم از شکلی ملایم‌تر، اما به همان اندازه مؤثر استفاده کنی. به گوینده نگاه کن، ولی هر بار که او گفتن نکته‌ای را تمام کرد، نگاهت را به طرف هدفت برگردان و به او نگاه کن. با این کار خانم یا آقای « هدف » باز هم احساس می‌کند که تو مجذوب عکس‌العمل‌های او شده‌ای، ولی دیگر خبری از آن حالت گستاخانه و ناخوشایند نیست.

از چشم‌های اپوکسی استفاده کن تا آن‌ها را به خودت علاقه‌مند کنی

اگر چشم‌انداز مورد نظر عشق و عاشقی است، چشم‌های اپوکسی یک پیام دیگر را هم منتقل می‌کند. اینکه: « نمی‌تونم ازت چشم بردارم » یا « تو فقط چشمام رو گرفتی. » مردم‌شناسان به چشم می‌گویند: « عضو آغازین عشق » چون تحقیقات نشان داده است ارتباط چشمیِ قوی ضربان قلب ما را به هم می‌ریزد. به علاوه، ماده‌ای شبیه مادهٔ مخدر در سیستم عصبی ما می‌ریزد به نام فنی‌لتی‌لامین. از آنجایی که این هورمون در موقع هیجانات شهوانی در بدن انسان دیده می‌شود، ارتباط چشمی می‌تواند هیجان‌آور باشد.

۴

چطور می‌توانی هر جا که می‌روی مثل یک قهرمان بزرگ به نظر بیایی؟

ترانه‌ای قدیمی هست که می‌گوید: « تا قدم گذاشتی در جمع، فهمیدم داری با همه فرق/ یه ولخرج به تمام معنا، خوش‌قیافه، باشخصیت/ راستشو بگو، ببینم. نمی‌خوای بدونی، چی می‌گذره تو سر من؟ »

این فصل به تو یاد نمی‌دهد که چطور در نظر دیگران آدم ولخرج کله‌گنده‌ای بیایی؛ بلکه به تو نشان می‌دهد چطور در لحظه‌ای که چشم دیگران به تو می‌افتد در نظر آن‌ها آدم بسیار مهمی جلوه کنی.

وقتی که دکتر با آن چکش کوچولوی دردناک به زانوی تو می‌زند، پاهایت می‌پرد. به این می‌گویند: « عکس‌العمل زانو. » بدن تو یک واکنش غریزی دیگر هم دارد. وقتی که شوک

بزرگی از خوشحالی به قلب تو وارد می‌شود، احساس قهرمانی را پیدا می‌کنی که در مسابقهٔ بزرگی اول شده است. در این حالت سرت به‌طور اتوماتیک بالا می‌ایستد و شانه‌هایت را عقب می‌اندازی. لبخندی روی لبانت شکل می‌گیرد و نگاهت را ملایم می‌کند.

این قیافه‌ای است که برنده‌ها همیشه دارند. آن‌ها با اطمینان می‌ایستند، با اعتمادبه‌نفس راه می‌روند و با غرور لبخند ملایمی می‌زنند. هیچ شکی در مورد این مسئله وجود ندارد: ژست خوب نشانهٔ این است که تو زن یا مردی هستی که همیشه عادت داری در اوج باشی.

مسلماً میلیون‌ها مادر به پشت بچه‌هایشان زده‌اند و گفته‌اند: « قوز نکن! » و صدها میلیون معلم به دانش‌آموزان خود گفته‌اند که: « صاف بایست! » ولی ظاهراً هیچ کدام قلق کار را نمی‌دانسته‌اند. ما ملتی قوزی هستیم و به تکنیکی جدی‌تر از حرف معلم‌ها و ترغیب‌کننده‌تر از دست‌های والدینمان نیاز داریم تا ما را وادارد مثل یک آدم درست و حسابی بایستیم.

یک شغل هست که ژست کامل، توازن و تعادل کامل در آن فقط یک چیز مطلوب نیست، بلکه مسئلهٔ مرگ و زندگی است. یک حرکت اشتباه، یک قوز کردن اضافی، یک نگاه پریشان ... برای یک آکروبات‌باز به معنای آخر خط است.

هرگز بار اولی که مادرم مرا به تماشای سیرک برد فراموش نمی‌کنم. وقتی که هفت تا آکروبات‌باز به وسط میدان دویدند، جمعیت طوری از جا پرید که انگار برق ناگهان همگی‌شان را گرفت. آن‌ها یکصدا هنرمندان را تشویق می‌کردند. مامان لب‌هایش را به گوش من چسباند و با صدایی که در هیاهوی جمعیت به زمزمه‌ای شباهت داشت گفت: « آن‌ها گروه والن‌دا هستند که خیلی مشهورند و تنها گروهی هستند که هرم انسانی را بدون تور اجرا می‌کنند. »

به محض اینکه کارل و هرمن والن‌دا نکاتی را به آلمانی به همکاران قابل اعتمادشان گفتند، جمعیت در عرض یک ثانیه ساکت شد. هیچ صدای

سرفه یا آروغی شنیده نمی‌شد. اعضای گروه با دقت و به‌طرزی جادویی از سر و کول هم بالا رفتند و یک هرم انسانی را شکل دادند. بعد به‌طرز خطرناکی روی طنابی که ده‌ها متر بالاتر از زمینِ سفت بود، به حالت تعادل ایستادند. هیچ توری هم بین این هرم انسانی و مرگ آنی آن‌ها نبود. منظرهٔ مقابل چشمان من فراموش‌نشدنی بود!

در نظر من یک چیز دیگر هم به اندازهٔ منظرهٔ بالا فراموش‌نشدنی بود: زیبایی و وقار هفت عضو خانوادهٔ والن‌دا که پس از اتمام اجرایشان به مرکز سن دویدند تا به تماشاچی‌ها تعظیم کنند: هر کدامشان درست همطراز با بقیه، سر بالا، شانه‌ها عقب و چنان کشیده ایستاده بودند که هنوز به نظر نمی‌رسید پاهایشان زمین را لمس کرده است. تک‌تک ماهیچه‌های بدنشان غرور، موفقیت و شادیِ حاصل از زنده بودن را فریاد می‌زد. در ادامه یک تکنیک تجسمی را معرفی می‌کنم که باعث می‌شود بدنت مثل بدن یک برنده به نظر بیاید؛ برنده‌ای که به احساس کردن غرور، موفقیت و شادیِ حاصل از زنده بودنش عادت دارد.

ژست تو بزرگ‌ترین موفقیت‌سنج توست

خودت را یک آکروبات‌باز معروف دنیا تصور کن که قرار است روی سن برود و تماشاچی‌ها را مجذوب دقت و توازن بدنش بکند.

قبل از اینکه از هر دری رد شوی (چه در دفترت باشد، چه مهمانی، چه جلسه و چه حتی آشپزخانه) تکه چرمی را تصور کن که با زنجیری از سقف آویزان شده است. همین طور که داری از در رد می‌شوی، سرت را بالا بگیر و گازی به آن تکه چرم بزن و با ملچ و ملوچ آن را بخور. این کار باعث می‌شود که گونه‌هایت به عقب کشیده شود و تبدیل به لبخند شود و سرت را بالا نگه دارد. همین طور که داری در مقابل تماشاچی‌هایی که نفسشان به شماره افتاده است بالا می‌روی، بدنت حالت کشیدگی بی‌نقصی پیدا می‌کند: سر

بالا، شانه‌ها عقب، سینه جلو و پاها چالاک. تـو در مقابـل تعجـب و تحـسین جمعیتی که گردنشان را می‌کشند تا تماشایت کنند، مثل یک فرفرهٔ زیبا در بالاترین نقطهٔ خیمه داری به دور خودت می‌چرخی. حالا واقعاً شکل یک آدم درست و حسابی هستی!

یک روز برای تست کردن تکنیک لقمهٔ آویـزان تـصمیم گـرفتم تعـداد دفعاتی را که از در می‌گذرم بشمارم. شصت بار! (حتی تـوی خانـه.) خـودت می‌توانی حساب کنی: دو بار برای خروج از خانه، دو بار برای ورود بـه خانـه، شش بار برای دستشویی، هشت بار برای آشپزخانه ـ دیگر بگذریم از انبوه درهـای شرکتت. حسابت درست از آب در می‌آید، مگر نه؟ وقتی چیـزی را شـصت بـار در طول روز در ذهنت تجسم کنی، مطمئن باش که تبدیل به عادت مـی‌شـود. عادت به داشتن یک ژست عالی اولین علامت یک قهرمان بزرگ است.

حالا دیگر آماده‌ای که وارد اتاق شوی و جمعیت را مسحور خـود کنـی یا معاملهٔ مورد نظرت را تمام کنی. (شاید هم فقط بخـواهی مهـم‌تـرین فـرد توی آن اتاق به نظر بیایی.)

حالا دیگر تمام آن ویژگی‌های اصـلی را داری کـه « رابـرت » هنرمنـد برای به تصویر کشیدن تو به عنوان یک قهرمان بزرگ به آن نیاز دارد. همان طور که او گفت: « ژست خوب، سر بالا، لبخند مطمـئن و نگـاه مـستقیم »، تصویر ایده‌آل از کسی است که حقیقتاً برای خودش « کسی »است.

۴ تکنیک | از دندانت آویزان شو

فرض کن از چارچوب هر دری که رد می‌شوی، لقمـه‌ای آویـزان است. گازی به آن بزن و آن را محکم بین دندان‌هایـت نگـه دار! وقتی که از دندان‌هایت آویزان باشی، تک‌تک ماهیچه‌هایت کش می‌آید و محکم و سربلند می‌ایستی.

حالا وقت آن است که تمام این سناریو را روی صحنه بیاوری. وقتش است که توجهت را به سمت شریک گفتگویت معطوف کنی. دو تکنیک بعدی را به کار ببر تا او احساس کند برای خودش کسی است!



۵ چطور با پاسخ دادن به « کودک درون » دیگران قلبشان را تسخیر کنی؟

این جوک قدیمی را شنیده‌ای؟ کمدین روی صحنه می‌آید و اولین کلماتی که از دهانش خارج می‌شود این است: « تا اینجا از من خوشتون اومده؟ » تماشاچی‌ها معمولاً با شنیدن این حرف از خنده غش می‌کنند. چرا؟ چون این جمله برایمان آشناست؛ معمولاً همگی ما در دل این سؤال را از دیگران می‌پرسیم. هر وقت که با کسی برخورد می‌کنیم، چه خودآگاه و چه ناخودآگاه، می‌خواهیم بدانیم که آن‌ها چه عکس‌العملی نسبت به ما نشان می‌دهند. آیا به ما نگاه می‌کنند؟ به ما لبخند می‌زنند؟ به طرف ما خم می‌شوند؟ به نوعی می‌فهمند که ما چقدر فوق‌العاده و خاص هستیم؟ هستیم؟ ما یا از این جور آدم‌ها خوشمان می‌آید و می‌گوییم که آن‌ها

سلیقهٔ خوبی دارند. یا اینکه وقتی آن‌ها رویشان را برمی‌گردانند و کاملاً پیداست که تحت تأثیر عظمت ما قرار نگرفته‌اند پیش خود می‌گوییم: احمق‌های عقب‌مانده!

ما دمی نداریم که تکان بدهیم یا خزی که سیخ بشود، ولی چشم‌هایی داریم که تنگ و گشاد می‌شود و دست‌هایی داریم که مشت می‌شود و یا به‌طور ناخودآگاه به نشانهٔ « تسلیم » بالا می‌رود. ما ده‌ها واکنش غیرارادی داریم که در همان چند ثانیهٔ اول ملاقات با کسی رخ می‌دهند.

وکلا به‌خوبی از این مسئله آگاهی دارند. آن‌ها به واکنش‌های غریزی بدن تو توجه بسیار زیادی می‌کنند. آن‌ها نگاه می‌کنند تا ببینند چقدر راحت با آن‌ها روبرو می‌شوی و در حین پاسخ دادن به سؤال‌هایشان چقدر به جلو و عقب خم می‌شوی. آن‌ها دست‌های تو را چک می‌کنند: آیا آن‌ها را راحت باز کرده‌ای؟ آیا کف دست‌هایت رو به بالاست و نشان‌دهندهٔ این است که حرف‌هایی را که آن‌ها می‌زنند قبول داری؟ و یا اینکه دستت را مشت کرده‌ای و می‌خواهی نشان دهی که حرف‌های آن‌ها را قبول نداری؟ آن‌ها به دقت چهرهٔ شما را بررسی می‌کنند و به دنبال آن معدود لحظاتی می‌گردند که ارتباط چشمی تو قطع می‌شود؛ مثلاً وقتی که می‌خواهند بدانند در مورد جریمهٔ سنگین یا حکم اعدام چه احساسی داری، به دقت تو را زیر نظر می‌گیرند. گاهی اوقات آن‌ها یک دستیار حقوقی همراه خودشان می‌آورند که تنها وظیفه‌اش این است که گوشه‌ای بنشیند و از هر تکان خوردن کوچولوی تو یادداشت دقیقی بردارد.

یک نکتهٔ فرعی جالب: وکیل‌های دادگستری اغلب خانم‌ها را برای شغل جاسوسی انتخاب می‌کنند، چون اصولاً خانم‌ها در مشاهدهٔ سرنخ‌های بدنی دقیق‌تر از آقایان هستند و در ضمن نسبت به آقایان به مسائل عاطفی حساس‌ترند. آن‌ها اغلب از همسرانشان می‌پرسند: « عزیزم، از چیزی ناراحتی؟ » (این زنان فوق‌العاده حساس اغلب همسرانشان را به این قضیه

متهم می‌کنند که نسبت به عواطف آن‌ها بی‌احساس و بی‌تفاوت هستند و تا وقتی یقهٔ بلوزشان از اشک چشم آن‌ها خیس نشود، نمی‌فهمند مشکلی وجود دارد.)

بعد وکیل دادگستری و دستیارش بر اساس ده‌ها علامت ناخودآگاهی که جنابعالی از خودت بروز داده‌ای، به حساب و کتابت رسیدگی می‌کنند!

وکلای دادگستری چنان حواسشان به زبان بدن است که در دههٔ ۱۹۶۰، در طول محاکمهٔ معروف « شیکاگو هفت »، وکیل مدافع ویلیام کانتسلر اعتراض قانونی به ژستی کرد که قاضی به خودش گرفته بود. در طول جمع‌بندی دادستان که داشت کانتسلر را محکوم می‌کرد، قاضی هافمن به جلو خم شد و این پیام را به هیئت منصفه فرستاد که به حرف‌های او توجه و علاقه دارد، اما در طول جمع‌بندی وکیل مدافع کانتسلر، قاضی هافمن به عقب تکیه داده بود و این کار پیامی پنهانی را به هیئت منصفه داد که علاقه‌ای به حرف‌های او ندارد.

تو در محکمه هستی ـ و فقط ده ثانیه وقت داری

مثل وکلا که باید تصمیم بگیرند دوست دارند پروندهٔ تو را قبول کنند یا نه، هر کسی هم که تو او را می‌بینی، یک قضاوت ناخودآگاه می‌کند که آیا دوست دارد تو وارد زندگی‌اش بشوی یا نه. آدم‌ها حکمشان را عمدتاً بر پایهٔ همان علائمی صادر می‌کنند که زبان بدن تو به سؤال نگفتهٔ آن‌ها که: « تا اینجا از من خوشت اومده؟ » جواب می‌دهد.

عکس‌العمل‌های تو در چند لحظهٔ اول تکلیف رابطه‌ات را معلوم می‌کند. اگر از یک فرد جدید چیزی می‌خواهی، جواب نگفتهٔ تو به سؤال نگفتهٔ او که: « تا اینجا از من خوشت اومده؟ » باید این باشد که: « وای خدا جون، من واقعاً ازت خوشم اومده! »

وقتی که جانی کوچولو که یک پسر چهار ساله است خجالت می‌کشد، عقب‌عقب می‌رود، دستش را جلوی سینه‌اش می‌گیرد و پشت دامن مادرش پنهان می‌شود. اما وقتی که جانی کوچولو بابایش را که به خانه برگشته می‌بیند، به طرفش می‌دود، لبخند می‌زند، چشم‌هایش گشاد می‌شود و دست‌هایش را برای اینکه بابا بغلش کند، از هم باز می‌کند. بدن کودک مثل غنچهٔ گل کوچولویی است که در نور خورشید باز می‌شود.

مهم نیست که بیست سال، سی سال، چهل سال یا پنجاه سال روی زمین زندگی کرده باشد. وقتی که جانیِ چهل ساله می‌شود باز هم احساس کمرویی و ترس می‌کند، درست مثل دوران کودکی‌اش، عقب‌عقب می‌رود و دست‌هایش را جلوی سینه‌اش گره می‌زند. وقتی می‌خواهد به فروشنده یا همکاری نه بگوید، رویش را برمی‌گرداند و با انبوهی از علائم بدنی او را از سر خود باز می‌کند؛ ولی وقتی جانی گنده می‌خواهد به عزیزی که از سفر برگشته خوش‌آمد بگوید، بدنش را مثل یک گل نرگس عظیم‌الجثه که گلبرگ‌هایش را بعد از باد و باران شدیدی در مقابل آفتاب باز می‌کند، به روی او می‌گشاید.

با آدم‌ها مثل کودکان بزرگ رفتار کن

یک بار به همراه یکی از دوستان زیبایم که آن زمان به‌تازگی از همسرش طلاق گرفته بود، در یک مهمانی شرکت کردم. کارلا به عنوان آگهی‌نویس برای یکی از آژانس‌های تبلیغاتی مهم کار می‌کرد که مثل بسیاری از شرکت‌های آن دوران تعدیل نیرو کرده بود. بنابراین دوستم هم شغلش را از دست داده بود و هم زندگی خانوادگی‌اش را.

در این مهمانی فرصت خوبی برای کارلا بود که هم از نظر شخصی و هم از نظر کاری موردهای خوبی پیدا کند. چندین بار در حالی که من و کارلا ایستاده بودیم و داشتیم با هم حرف می‌زدیم، حواس او پرت شد ولی بعد به

سراغ گفتگوی معمولی خودمان برمی‌گشت، طوری که انگار تک‌تک کلمه‌های من برایش مهم بودند. می‌دانستم که دارد سعی می‌کند عصبی به نظر نرسد، ولی داشت در درون فریاد می‌زد: « چرا کسی نمی‌یاد با ما حرف بزنه؟ »

درست بعد از اینکه یکی از آن گربه‌های بزرگی که در جواب لبخندش واکنش چندانی از طرف کارلا دریافت نکرد به جنگل برگشت، مجبور شدم به کارلا بگویم: « کارلا می‌دونی اون کی بود؟ اون رئیس شرکت یانگ و روبیکان در پاریسه. شرکتش دنبال آگهی‌نویس‌هایی می‌گرده که بخوان خارج از کشور کار کنن. در ضمن مجرد هم هست. » کارلا ناله کرد.

درست در همان لحظه، صدای ضعیفی را از پشت پای چپ کارلا شنیدیم: « سلام. » هر دو با هم برگشتیم. ویلی پنج ساله، پسر کوچولوی دوست‌داشتنی میزبانمان، داشت دامن کارلا را می‌کشید و کاملاً معلوم بود که می‌خواهد کارلا به او توجه کند.

کارلا در حالی که لبخند گشاده‌ای تمام چهره‌اش را پوشاند، با صدای بلندی گفت: « به‌به، به‌به. » بعد زانو زد، آرنج ویلی کوچولو را گرفت و زیر لب گفت: « سلام، ویلی جون. از مهمونی قشنگ مامانت لذت می‌بری؟ » ویلی کوچولو لبخندی زد.

وقتی که ویلی کوچولو بالاخره دست از سر ما برداشت تا به لباس آدم‌های گروه بعدی که احتمالاً به او توجه می‌کردند آویزان شود، ما سراغ گفتگوی بزرگسالانهٔ خودمان برگشتیم. در طول صحبت‌هایمان مردها همچنان با چشم‌هایشان کارلا را تعقیب می‌کردند و کارلا هم همین طوری با لبخندی نصفه‌نیمه به آن‌ها جواب می‌داد. کاملاً معلوم بود او از اینکه هیچ کدام از آن‌ها قدم بیشتری برنمی‌دارند، ناامید شده است. مجبور بودم لبم را گاز بگیرم. بالاخره، وقتی احساس کردم لب‌هایم دارد از فشار دندان‌هایم خون می‌آید، گفتم: « کارلا، متوجه نشدی که چهار، پنج تا مرد آمدند و رفتند و بهت لبخند زدند؟ »

کارلا همین طور که با نگرانی نگاهش را به اطراف می‌چرخاند تا مطمئن شود کسی صدایمان را نمی‌شنود، آهسته گفت: « چرا فهمیدم. »

من ادامه دادم: « و تو فقط یه لبخند نصفه‌نیمه به اونا تحویل دادی. »

و او زیر لب گفت: « آره. » معلوم بود که از سؤال من گیج شده است.

« یادت می‌یاد اون وقتی که ویلی اومد سراغت و چسبید به دامنت چه کار کردی؟ یادت می‌یاد با اون لبخند قشنگ چطوری بهش لبخند زدی و اون رو به جمع خودمون دعوت کردی؟ »

او با تردید جواب داد: « آره. »

...

بعد از چند لحظه من عذرخواهی کردم و از آن دو تا جدا شدم. هیچ کدامشان متوجه رفتن من نشدند، چون داشتند با شور و هیجان با هم حرف می‌زدند!

درست همان موقع بود که این تکنیک ـ که اسمش را گذاشته‌ام « چرخش کودک ـ محور » ـ در ذهنم زاده شد.

تکنیک ۵ | چرخش کودک ـ محور

به هر کسی که می‌بینی، مانند یک کودک بزرگ توجه کن. درست همان لحظه‌ای که به هم معرفی می‌شوید، به‌آشنای تازه‌ات جایزه بده. همان لبخند گرم و توجه کامل را به او نشان بده که به وروجک کوچولویی نشان می‌دهی که دارد از پایت بالا می‌رود و نگاه زیبایی به تو می‌اندازد و با لثه‌های بی‌دندانش به تو لبخند می‌زند. چرخش کامل به سمت آشنای جدید این مسئله را فریاد می‌زند که: « فکر می‌کنم تو خیلی‌خیلی استثنائی هستی. »

یادت باشد همهٔ ما در عمق وجـود خـود کـودک بزرگـی هـستیم کـه خودش را به این در و آن در می‌زند و دوست دارد دیگران بفهمند چقدر آدم خاصی است.

با تکنیک بعدی کاری می‌کنی که این کودک بزرگ فکر کند کـانون هستی است!

۶

چطور کاری کنی که در همان لحظهٔ اول مخاطبت احساس کند سال‌هاست تو را می‌شناسد؟

مرد دانایی با اسم بامزهٔ زیگ یک بار به من گفت: « برای مردم مهم نیست چقدر آن‌ها را می‌شناسی، بلکه آنچه برایشان مهم است این است که چقدر به آن‌ها اهمیت می‌دهی. » حق با زیگ زیگلار است. راز اینکه مردم را عاشق خود کنی این است که به آن‌ها نشان بدهی چقدر آن‌ها را دوست داری.

بدن تو یک ایستگاه رادیویی بیست و چهار ساعته است که به هر کسی که در دیدرس است دقیقاً نشان می‌دهد که هر لحظه چه احساسی داری. حتی اگر ژست « از دندانت آویزان شو » احترام آن‌ها را برانگیزد، « لبخند غرق‌کننده‌ات » و « چرخش کودک ـ محورت » باعث شود

احساس خاص بودن کنند و « چشم‌های چسبنده » دل و دین آن‌ها را تسخیر کند، بقیهٔ بدنت می‌تواند هر جور ناسازگاری را آشکار کند. اگر می‌خواهی که به‌خوبی به طرف مقابلت نشان دهی که « من به تو اهمیت می‌دهم »، هر سانتیمتر از بدنت ـ از چین پیشانی‌ات گرفته تا کف پاهایت ـ باید این پیام را منتقل کند.

متأسفانه مغز ما در هنگام دیدن آدم‌ها زیادی درگیر مسائل فرعی می‌شود. نمایشنامهٔ ژولیوس سزار شکسپیر را به خاطر داری؟ او در توصیف کاسیوس می‌گوید: « او نگاهی گرسنه و بی‌اعتنا دارد ... زیاد می‌اندیشد ... چنین مردانی خطرناکند. » مغز ما هم وقتی دارد با آشنای تازه‌ای صحبت می‌کند، همین طور است. مغز ما نسبت به آن فرد بی‌اعتنا می‌شود (چون داریم به چیزهای دیگری غیر از او فکر می‌کنیم، مثلاً داریم با کمرویی خودمان مبارزه می‌کنیم یا دیوانه‌وار شرایط را می‌سنجیم) و گرسنه است (ما داریم فکر می‌کنیم چه چیزی می‌توانیم از این رابطهٔ بالقوه به دست بیاوریم.)، بنابراین بیش از حد لازم فکر می‌کنیم و نتیجه این می‌شود که نمی‌توانیم با حالتی دوستانه، صادقانه و راحت با طرف مقابلمان رفتار کنیم. چنین حالتی برای دوستی، رابطهٔ کاری یا عشقی که احتمال دارد شکل بگیرد، خطرناک است.

وقتی که بدن ما در هر ثانیه ۱۰ هزار گلولهٔ محرک شلیک می‌کند، احتمالش هست که چند تا از این گلوله‌ها خطا بروند و کمرویی و خصومت پنهان در دلمان را آشکار کنند. ما به تکنیکی احتیاج داریم که صد درصد تضمین می‌کند هر شلیکی مستقیماً به قلب مخاطبمان می‌خورد. ما باید بدنمان را آموزش دهیم تا به نحوی عالی و بی‌نقص عمل کند.

برای این کار باید زمانی را کشف کنیم که اصلاً نگران این نیستیم که زبان بدنمان کمرویی یا احساسات منفی ما را لو می‌دهد. آن زمان وقتی است که هیچ احساسی نداریم. این اتفاق وقتی می‌افتد که ما داریم با

دوستی صمیمی صحبت می‌کنیم. وقتی کسی را می‌بینیم که دوستش داریم یا در کنارش کاملاً احساس راحتی می‌کنیم، از نوک سر تا پنجهٔ پا به گرمی به او جواب می‌دهیم: لب‌هایمان با خوشحالی از هم باز می‌شوند؛ دست‌هایمان به سوی او دراز می‌شوند؛ چشم‌هایمان نوازشگر و گشاد می‌شوند؛ حتی کف دست‌هایمان هم رو به بالا قرار می‌گیرند و تمام بدنمان به طرف آن دوست عزیز می‌چرخد.

چطور بدنت را گول بزنی تا هر چیزی را درست انجام دهد؟

در اینجا یک تکنیک تصویرسازی را به تو معرفی می‌کنم که همهٔ این کارها را می‌کند. این تکنیک تضمین می‌کند که هر کسی با تو برخورد می‌کند، احساس کند تو چه آدم خونگرمی هستی. من به این تکنیک می‌گویم: « سلام دوست قدیمی. »

وقتی فرد تازه‌ای را می‌بینی، یک بازی ذهنی با خودت بکن. در ذهنت او را یک دوست قدیمی تصور کن که رابطهٔ فوق‌العاده‌ای در طول سال‌ها با او داشته‌ای، ولی بر اثر اتفاقی او را گم کرده‌ای و دیگر تا مدت‌ها خبری از هم نداشته‌ای. در این مدت خیلی سعی کرده‌ای که رفیق شفیقت را پیدا کنی، ولی هیچ شماره‌ای از او در دفترچهٔ تلفنت نداشتی؛ هیچ اطلاعاتی در موردش روی اینترنت پیدا نکردی؛ و هیچ کدام از دوستان مشترکتان هم سرنخی از او نداشته است.

ناگهان ... وای، عجب، چقدر غافلگیرکننده! بعد از این همه سال شما دو نفر دوباره به هم می‌رسید و تو خیلی خیلی خوشحال می‌شوی.

در اینجاست که تظاهر کردن متوقف می‌شود. مسلماً قرار نیست که تو این فرد تازه را قانع کنی که شما دو تا واقعاً دوستانی قدیمی هستید؛ قرار نیست بغلش کنی و ببوسی و بگویی: « خوشحالم که دوباره می‌بینمت » یا « این چند سال کجا بودی؟ »؛ فقط باید بگویی: « سلام »، « چطوری؟ »،

« از دیدنت خوشحالم » ـ البته در درونت ماجرای دیگری در جریان است!

خودت را حیرت‌زده خواهی کرد؛ شادیِ کشف دوباره صورتت را می‌پوشاند و زبان بدنت را تحت تأثیر قرار می‌دهد. من گاهی به شوخی می‌گویم: اگر در چنین مواقعی نور باشی، باید به روی طرف مقابلت بتابی؛ اگر سگ باشی، باید دمت را برایش تکان بدهی؛ در هر حال باید کاری کنی که این فرد تازه احساس کند انسان خاصی است.

تکنیک ۶ سلام دوست قدیمی

وقتی برای اولین بار با کسی ملاقات می‌کنی، تصور کن که او یک دوست قدیمی است. (یک مشتری قدیمی یا یک معشوقهٔ قدیمی یا کسی که تو زمانی علاقهٔ زیادی به او داشته‌ای.) چقدر بد که فراز و نشیب‌های زندگی شما دو نفر را از هم جدا کرد، ولی خواست خدا بود که این مهمانی (جلسه، انجمن) تو را دوباره به دوست قدیمی گمشده‌ات رسانید!

این تجربهٔ لذت‌بخش یک‌سری واکنش‌های زنجیره‌ای فوق‌العاده در تمام بدن تو ایجاد می‌کند (از خم ابروهایت گرفته تا پنجهٔ پایت ــ و هر چیزی که بین این دو است.)

در سمینارهایم قبل از اینکه به شرکت‌کنندگان تکنیک « سلام دوست قدیمی » را یاد بدهم، از آن‌ها می‌خواهم که خودشان را به شرکت‌کنندهٔ دیگری که در نزدیکی‌شان است معرفی کنند. آن‌ها با هم حرف می‌زنند، گویی که در یک محفل غیررسمی دلپذیر حضور دارند. بعد، از آن‌ها می‌خواهم خودشان را به غریبه‌ای معرفی کنند و در حین انجام این کار تصور کنند که دوستانی قدیمی هستند. تفاوت فوق‌العاده است! وقتی از

تکنیک « سلام دوست قدیمی » استفاده می‌کنند، اتاق جان می‌گیرد؛ فضا پر از احساسات خوب می‌شود؛ آدم‌ها نزدیک‌تر به هم می‌ایستند؛ با صداقت بیشتری می‌خندند و دست‌هایشان را به سمت هم دراز می‌کنند. من احساس می‌کنم در یک مهمانی معرکه شرکت کرده‌ام که ساعت‌هاست ادامه دارد.

حتی یک کلمه حرف هم لازم نیست بزنی

تکنیک « سلام دوست قدیمی » حتی مرزهای کشورها را می‌نوردد. هر وقت که به کشوری سفر می‌کنی که زبان آنجا را نمی‌دانی، حتماً از این تکنیک استفاده کن. اگر دیدی در جمع عده‌ای از آدم‌ها هستی که همگی دارند به زبانی حرف می‌زنند که تو نمی‌فهمی، پیش خودت خیال کن که آن‌ها عده‌ای از دوستان قدیمی‌ات هستند، همه چیز عالی است و فقط آن‌ها برای چند لحظه یادشان رفته است که به زبان مادری تو صحبت کنند. علی‌رغم این واقعیت که تو یک کلمه از حرف‌های آن‌ها را نمی‌فهمی، کل بدنت به‌خوبی به آن‌ها پاسخ می‌گوید.

من هر بار که به اروپا سفر می‌کنم، از تکنیک « سلام دوست قدیمی » استفاده می‌کنم. گاهی اوقات دوستان انگلیسی‌زبان من که در آنجا زندگی می‌کنند، به من می‌گویند همکاران اروپایی‌شان عقیده دارند من خونگرم‌ترین امریکایی هستم که آن‌ها به عمرشان دیده‌اند. و این در حالی است که ما حتی یک کلمه هم با هم حرف نزده‌ایم!

پیشگویی که به حقیقت می‌پیوندد

یک مزیت دیگر تکنیک « سلام دوست قدیمی » این است که این تکنیک تبدیل به یک پیشگویی حقیقی می‌شود. وقتی طوری رفتار کنی انگار کسی را دوست داری، کم‌کم واقعاً به او علاقه‌مند می‌شوی. تحقیقی از دانشگاه

آدلفی با عنوانِ بسیار مناسب « فکر می‌کنید دیگری شما را دوست دارد یا نه: رفتارهایی که باورها را حقیقت می‌بخشند »، این مسئله را ثابت کرده است. محققان از افراد شرکت‌کننده در تحقیق خواستند طوری با افراد مورد نظر رفتار کنند که گویی از آن‌ها خوششان آمده است. بررسی نتایج تحقیق نشان داد افرادی که جوابگو هستند احترام و محبت بیشتری نسبت به داوطلبانی که وانمود کرده بودند از آن‌ها خوششان آمده از خود بروز داده بودند. چیزی که این تحقیق عیان کرد این بود که عشق عشق می‌آفریند، دوست داشتن دوست داشتن می‌آورد و احترام احترام می‌آفریند. از تکنیک « سلام دوست قدیمی » استفاده کن! طولی نمی‌کشد که کلی دوست تازه « قدیمی » پیدا می‌کنی که صادقانه تو را دوست دارند!

حالا دیگر همه چیزهای اصولی را برای اینکه در چشم دیگران برای خودت « کسی » به نظر بیایی داری، فردی دوست‌داشتنی و خونگرم، ولی کارت هنوز تمام نشده است. نه تنها باید طوری باشی که از تو خوششان بیاد، بلکه باید قابل اعتماد، باهوش و مطمئن از خود هم به نظر بیایی. هر کدام از سه تکنیک بعدی جوابگوی یکی از این سه ویژگی است.



چطور در نظر دیگران آدم صد درصد مطمئنی به نظر برسی؟

دوست من هلن یک مشاور کاریابی عالی است. او کارمندان فوق‌العاده‌ای برای موکل‌هایش دست و پا می‌کند. یک بار از او دربارهٔ راز موفقیتش پرسیدم. هلن جواب داد: « شاید به این خاطره که تقریباً همیشه وقتی یه متقاضی کار دروغ می‌گه، من می‌فهمم. »

« چطوری می‌فهمی؟ »

او گفت: « راستش همین چند هفته پیش داشتم با یه زن جوونی که برای مدیر بازاریابی یه کارخونهٔ کوچیک تقاضای کار داده بود مصاحبه می‌کردم. در طول مصاحبه، متقاضی روی صندلی نشسته بود و پای چپش رو روی پا راستش انداخته بود. دست‌هایش با آرامش روی دامنش بود و صاف توی چشم‌های من نگاه می‌کرد.

« من دربارهٔ درآمدش سؤال کردم. اون بدون اینکه نگاهش رو از من بگیره، جواب سؤالم رو داد. به او گفتم آیا از کارش لذت می‌بره. همین طور که داشت مستقیم به من نگاه می‌کرد گفت بله. بعد ازش پرسیدم که شغل قبلی‌اش رو رها کرده.

« در این لحظه چشماش واسه یه لحظه به یه سمت دیگه فرار کرد. بعد دوباره ارتباط چشمی‌اش با من برقرار شد. »

هلن ادامه داد: « بعد همین طور که داشت به سؤالم جواب می‌داد، توی صندلی‌اش جابجا شد و پای راستش رو روی پای چپش انداخت. در یک جا هم دست‌هایش رو گذاشت روی دهنش. »

هلن ادامه داد: « همه چیزی که می‌خواستم همین بود. او داشت با حرکاتش به من می‌گفت که کاملاً راستش رو نمی‌گه. »

هلن با گفتن این حرف ادامه داد که تنها وول خوردن زن جوان ثابت نمی‌کرد که دارد دروغ می‌گوید، ولی از نظر او همین کافی بود و می‌خواست موضوع را جلوتر ببرد و باز هم او را امتحان کند.

هلن توضیح داد: « برای همین امتحانش کردم. موضوع رو عوض کردم و رفتم سراغ یه حوزهٔ خنثی‌تر. راجع به اهداف آینده‌اش پرسیدم. دوباره زن جوان دست از وول خوردن برداشت. اون به من می‌گفت همیشه دوست داشته تو یه شرکت کوچیک کار کنه تا تجربه‌های مختلفی به دست بیاوره. موقع گفتن این حرف دستاش روی دامنش بود.

« بعد من سؤال قبلی‌م رو تکرار کردم. ازش پرسیدم آیا تنها دلیلش واسه رها کردن شغل قبلی‌اش، نبودِ فرصت پیشرفت بوده. همان طور که انتظار داشتم، زن یه بار دیگر توی صندلی جابجا شد و برای یه لحظه ارتباط چشمی‌ش رو با من قطع کرد. همین طور که داشت دربارهٔ شغل آخرش صحبت می‌کرد، شروع به خاراندن ساعدش کرد. »

هلن آن‌قدر به پرس‌وجویش ادامه داده بود تا بالاخره متقاضی جوان

حقیقت را رو کرده بود: معلوم شد که او به خاطر جر و بحث بی‌ادبانه‌ای با مدیر بازاریابی‌اش اخراج شده بود.

کارشناسان حرفه‌ای منابع انسانی که با متقاضیان کار مصاحبه می‌کنند و افسران پلیسی که جنایتکاران مظنون را مورد بازجویی قرار می‌دهند، آموزش‌های بخصوصی می‌بینند تا بتوانند دروغ را تشخیص دهند. آن‌ها با جزئیات تمام می‌دانند که باید دنبال چه علائم و نشانه‌هایی بگردند. بقیهٔ ما، گرچه اطلاعات زیادی دربارهٔ سرنخ‌های مشخص دروغ نداریم، ولی حس ششمی داریم که وقتی کسی حقیقت را به ما نمی‌گوید، با کمک آن متوجه این قضیه می‌شویم.

همین تازگی‌ها یکی از همکارانم مشغول بررسی استخدام یک منشی بود. بعد از مصاحبه با یک نفر به من گفت: « نمی‌دونم، فکر نمی‌کنم این آدم به اون موفقیت‌هایی که ادعا می‌کنه رسیده باشه. »

من پرسیدم: « فکر می‌کنی داره دروغ می‌گه؟ »

« صد درصد، ولی جالب اینجاست که نمی‌تونم بگم چرا. اون صاف توی چشمای من نگاه می‌کنه. روشن و واضح به همهٔ سؤال‌های من جواب می‌ده. فقط یه چیزی به نظر درست نمی‌یاد. »

کارفرماها اغلب این طور احساس می‌کنند. آن‌ها به موضوعی پی می‌برند، ولی نمی‌توانند انگشت روی آن بگذارند. برای همین هم بسیاری از شرکت‌های بزرگ به سراغ دستگاه دروغ‌سنج می‌روند که یک دستگاه مکانیکی است برای مشخص کردن اینکه آیا کسی دارد دروغ می‌گوید یا نه.

بانک‌ها، داروخانه‌ها و سوپرمارکت‌ها در پروسهٔ استخدامی خود خیلی از این وسیله استفاده می‌کنند. اف. بی. آی، دادگستری و بسیاری از مراکز پلیس دستگاه دروغ‌سنج را روی مظنونان به کار می‌برند. جالب اینجاست که دستگاه دروغ‌سنج اصلاً مشخص‌کنندهٔ دروغ نیست. تنها کاری که این دستگاه انجام می‌دهد، ردیابی نوسانات در سیستم عصبی ماست: یعنی تغییر

در ریتم تنفسی، عرق کردن، سرخ شدن، تغییر در ضربان قلب، فشار خون و سایر نشانه‌های اضطراب.

آیا این دستگاه دقیق است؟ خوب، اغلب اوقات بله. چرا؟ چون وقتی یک آدم معمولی دروغ می‌گوید، از نظر عاطفی تحریک می‌شود و تغییرات جسمی اتفاق می‌افتد، مثلاً طرف ممکن است وول بخورد. با این حال، دروغگوهای آموزش‌دیده یا حرفه‌ای می‌توانند دروغ‌سنج‌ها را نیز گول بزنند!

حواست به نشانه‌های ظاهری دروغ گفتن باشد ـ حتی وقتی داری راست می‌گویی

مشکل برای ما وقتی به وجود می‌آید که دروغ نمی‌گوییم، ولی آدمی که داریم با او صحبت می‌کنیم این برداشت را می‌کند که ترسیده‌ایم یا احساساتی شده‌ایم. مرد جوانی که دارد برای زن زیبایی دربارهٔ موفقیت کاری‌اش حرف می‌زند، ممکن است احساس کند دارد از خجالت آب می‌شود. زنی که دارد دربارهٔ کاست موسیقی کمپانی‌اش به یک مشتری بزرگ توضیح می‌دهد، ممکن است گردنش را بمالد.

بیشتر مشکلات از فضای اتاق سرچشمه می‌گیرد. یک تاجر که اصلاً عصبی نمی‌شود، ممکن است یقهٔ بلوزش را باز کند چون هوای اتاق گرم است. سیاستمداری که دارد در فضای باز سخنرانی می‌کند، ممکن است زیاد از حد چشم‌هایش را بر هم بزند چون هوا پر از گرد و غبار است. می‌دانم که اشتباه است، ولی چنین حرکات بیقراری این حس را به شنونده می‌دهد که یک جای کار عیب دارد و یا یک جوری احساس می‌کند که گوینده دارد دروغ می‌گوید.

آدم‌های خوش‌بیان حرفه‌ای از این خطر آگاهی دارند و به‌طور خودآگاه جلوی هر نوع علامتی را که ممکن است به اشتباه موذیگری تعبیر شود، می‌گیرند. آن‌ها ثابت به گوینده خیره می‌شوند؛ هرگز دست‌هایشان را روی

صورت‌هایشان نمی‌گذارند؛ وقتی دست‌هایشان مورمور می‌شود آن را ماساژ نمی‌دهند؛ وقتی دماغشان می‌خارد آن را نمی‌مالند؛ وقتی هوا گرم است، یقه‌هایشان را باز نمی‌کنند؛ و وقتی هوا پر از گرد و غبار است، مدام چشم‌هایشان را بر هم نمی‌زنند. آن‌ها در ملأ عام قطرات عرق را از روی صورتشان پاک نمی‌کنند و یا با دست جلوی نور خورشید را نمی‌گیرند تا چشم‌هایشان را اذیت نکند. آن‌ها به خودشان زجر می‌دهند چون می‌دانند که وول خوردن یا ناآرامی کردن اعتبار آن‌ها را پایین می‌آورد. از مناظرهٔ تلویزیونی انتخابات ریاست جمهوری که در ۲۵ سپتامبر ۱۹۶۰ بین ریچارد نیکسون و جان فیتز جرالد کندی انجام شد، چیزی شنیده‌ای؟ صاحب‌نظران سیاسی بر این عقیده‌اند که عدم آرایش کردن نیکسون، وول خوردنش و پاک کردن پیشانی‌اش جلوی دوربین باعث شد که او در نبرد انتخاباتی شکست بخورد.

اگر می‌خواهی در نظر دیگران یک « فرد » قابل اعتماد به نظر برسی، سعی کن وقتی که داری حرف مهمی می‌زنی، جلوی تمام حرکات اضافی یا نامربوط را بگیری. من به این تکنیک می‌گویم: « زندانی کردن بیقراری. »

تکنیک ۷ زندانی کردن بیقراری

وقتی گفتگویی که داری انجام می‌دهی، واقعاً مهم است، بگذار دماغت بخارد، گوش‌هایت گزگز کند، پاهایت سوزن‌سوزن شود. وول نخور؛ پیچ و تاب نخور؛ تکان نخور؛ به خود نپیچ؛ خودت را نخاران و از همه مهم‌تر، انگشتانت را از صورتت دور نگه دار! این وول‌خوردن‌ها و حرکات دست ممکن است این احساس را در شنونده به وجود آورد که داری چاخان می‌کنی.

حالا بیا برویم سراغ هوش. لابد می‌پرسی: « چی؟ مگه آدمـا مـی‌تـونن باهوش‌تر از اون چیزی که هستن به نظر بیان؟ » ببینم تا حالا اسـم هـانس، اسب حسابدار، به گوشت خورده. هانس باهوش‌ترین اسب تاریخ لقب گرفـت. او تکنیکی را به کار می‌برد که در فصل بعد می‌خواهم به تو پیشنهاد کنم.



چطور ذهن مردم را بخوانی، انگار که حس ششم داری؟

الهام‌بخش تکنیک بعدی من یک اسب خیلی باهوش به نام هانس بود. هِر فون استن، صاحب هانس، یک برلینی بود و به اسبش یاد داده بود با ضربه زدن پای راست جلویی‌اش به زمین محاسبات سادهٔ ریاضی را انجام دهد. توانایی هانس چنان شگفت‌انگیز بود که خیلی زود در اوایل دههٔ قرن بیست، شهرت او سرتاسر اروپا را فرا گرفت. او به هانس باهوش، اسب حسابدار، معروف شد.

هر فون استن فقط جمع کردن را به هانس یاد نداد؛ طولی نکشید که اسب توانست تفریق و تقسیم هم بکند. با گذشت زمان، هانس حتی در جدول ضرب هم استاد شد. او واقعاً تبدیل به پدیده‌ای خارق‌العاده شده بود. هانس بدون اینکه

صاحبش یک کلمه حرف بزند، می‌توانست تعداد تماشاچی‌ها را بشمارد، تعداد آدم‌هایی را که عینک بر چشم دارند با کوبیدن سمش بر زمین اعلام کند و یا به هر سؤال شمارشی که از او می‌پرسیدند جواب دهد.

سرانجام هانس به توانایی نهایی که انسان را از حیوان جدا می‌کند ـ یعنی زبان ـ دست یافت. هانس الفبا را « یاد » گرفت. با کوباندن سم‌هایش برای هر حرف الفبا به هر سؤالی دربارهٔ هر چیزی که آدم‌ها در روزنامه‌ها خوانده بودند یا در رادیو شنیده بودند جواب می‌داد. او حتی می‌توانست به سؤالات عمومی دربارهٔ تاریخ، جغرافی یا بیولوژی انسان هم جواب دهد.

تیتر اول روزنامه‌ها دربارهٔ هانس بود و بحث اصلی میز شام در سرتاسر اروپا موضوع او بود. « اسب انسانی » خیلی زود توجه دانشمندان، استادان روان‌شناسی، دامپزشکان و حتی افسران سواره‌نظام را به خودش جلب کرد. طبیعتاً آن‌ها نسبت به این مسئله مشکوک شده بودند. برای همین یک هیئت رسمی را تشکیل دادند تا معلوم کند آیا مورد این اسب یک شیادی ماهرانه و زیرکانه است و یا حقیقتاً هانس یک اسب نابغه است. شک و تردیدهای آن‌ها هر چه بود، برای همه مثل روز روشن بود که هانس اسب بسیار باهوشی است. در مقایسه با سایر اسب‌ها، هانس برای خودش « کسی » بود.

برگردیم به امروز. چرا وقتی با بعضی از اشخاص خاص حرف می‌زنی، دلت می‌گوید که آن‌ها از بقیهٔ مردم باهوش‌ترند و برای خودشان « کسی » هستند؟ معمولاً این جور افراد در مورد موضوعات پرطمطراق بحث نمی‌کنند یا کلمات قلمبه سلمبه به کار نمی‌برند. با این وجود، هر کسی تا چشمش به آن‌ها می‌افتد، متوجه تفاوت آن‌ها با بقیه می‌شود. مردم می‌گویند: « فلانی خیلی باهوشه »، « کلاه سرش نمی‌ره »، « تو هر موضوعی دستی بر آتش داره »، « جوهرش رو داره »، « حسش مثل حس ششم اسبه » و ... اسم اسب آمد، برگردیم سراغ هانس.

روز امتحان بزرگ فرا رسید. همه متقاعد شده بودند که تمام این ماجرا کلکی است که صاحب هانس، هر فون آستن، سر هم کرده است. محل برگزاری مراسم یک تالار اجتماعات بزرگ بود. مردم سر پا ایستاده بودند و جمع کثیری از دانشمندان، خبرنگاران، غیبگوها، واسطه‌های ارواح و علاقه‌مندان به اسب در آنجا حضور داشتند و مشتاقانه در انتظار جواب بودند. اعضای زیرک هیئت بررسی مطمئن بودند که آن روز به همه نشان می‌دهند ماجرای هانس یک سفسطه‌بازی بیش نیست. آن‌ها هم ترفند خودشان را در آستین داشتند. آن‌ها می‌خواستند مانع ورود فون آستن به تالار شوند و اسبش را تنها مورد آزمایش قرار دهند.

وقتی که جمعیت جمع شد، آن‌ها به فون استن گفتند که باید تالار را ترک کند. صاحب حیرت‌زده از تالار بیرون رفت. بعد هانس را وارد تالاری کردند که پر از تماشاچی‌های نگران و شکاک بود. رئیسِ با اعتمادبه‌نفس داوران اولین سؤال ریاضی را از هانس پرسید. او با کوبیدن سمش جواب درست را داد! دومی ... جواب درست! بعد سومی ... بعد سؤال‌های زبان شروع شد. هانس به همهٔ آن‌ها به درستی جواب داد.

هیئت بررسی گیج شده بود و منتقدان سکوت کرده بودند.

با این حال، عموم مردم چنین نبودند. آن‌ها یکصدا خواستار یک هیئت بررسی تازه شدند.

یک بار دیگر دنیا به انتظار نشست تا این بار مسئولان جمعی از دانشمندان، پروفسورها، دامپزشکان، افسران سوارهٔ نظام و خبرنگاران را از سرتاسر دنیا جمع کنند.

تنها بعد از اینکه این هیئت دوم هانس را مورد امتحان قرار داد، درستی هوش اسب بر همگان ثابت شد. هیئت شمارهٔ دو بررسی را با یک جمع ساده شروع کردند. با این حال، این بار به جای اینکه سؤال را بلند، طوری که همه بشنوند، اعلام کنند یک بررس تعدادی سؤال را در یک گوش

هانس زمزمه کرد و بررس دوم تعدادی دیگر را در گوش دیگرش. همه انتظار داشتند که هانس خیلی سریع با کوباندن پاهایش جواب صحیح را به همگان اعلام کند، ولی هانس لال شده بود. آهان! محققان حقیقت را برای دنیایی که بی‌صبرانه در انتظار جواب بودند فاش کردند. می‌توانی حدس بزنی حقیقت چه بود؟

بگذار سرنخی به تو بدهم. وقتی که تماشاچی‌ها یا محقق مزبور جواب را می‌دانستند، هانس هم جواب را می‌دانست. حالا حدس زدی؟

قضیه این بود که وقتی هانس برای پاسخ دادن به جواب سؤالی شروع به کوبیدن پایش می‌کرد، جمعیت علائم ظریف اضطراب را از خود نشان می‌داد. بعد، وقتی که هانس به عدد صحیح می‌رسید، جمعیت با رها کردن نفس یا انبساط ماهیچه‌ها واکنش نشان می‌داد. فون استن به اسبش یاد داده بود که در چنین لحظه‌ای دیگر پاهایش را به زمین نکوبد و به این ترتیب به نظر می‌رسید که هانس درست جواب داده است.

هانس از تکنیکی استفاده می‌کرد که من اسمش را می‌گذارم: « حس هانس. » او عکس‌العمل‌های تماشاچی‌ها را با دقت نگاه می‌کرد و بر اساس واکنش‌های آن‌ها جواب را می‌گفت.

اگر یک اسب می‌تواند، پس تو هم می‌توانی

تا حالا شده وقتی داری تلویزیون تماشا می‌کنی، تلفن زنگ بخورد. یکی از تو می‌خواهد که صدای تلویزیون را قطع کنی تا او بتوانند با فرد پشت خط حرف بزنند. از آنجایی که دیگر صدای هنرپیشه‌ها را نمی‌شنوی، با دقت بیشتری به حرکات آن‌ها نگاه می‌کنی. می‌بینی که آن‌ها لبخند می‌زنند، اخم می‌کنند، پوزخند می‌زنند، از گوشهٔ چشم نگاه می‌کنند و خلاصه کلی حالت دیگر به خودشان می‌گیرند. تو یک ذره از ماجرا را هم از دست نمی‌دهی، چون تنها از روی حالاتشان می‌توانی بگویی که دارند به چه

چیزی فکر می‌کنند. حس هانس هم فقط همین بود: نگاه کردن به دیگران، دیدن واکنش‌های آن‌ها و عکس‌العمل او بر اساس آن واکنش‌ها. حتی وقتی که داری حرف می‌زنی، چشم‌هایت را بر شنونده‌ات بدوز و ببین چه واکنشی نسبت به چیزی که داری می‌گویی از خودش نشان می‌دهد. سعی کن هیچ چیزی از نظرت پنهان نماند.

آیا دارد لبخند می‌زند؟ دارد سرش را تکان می‌دهد؟ آیا کف دست‌هایش را رو به تو گرفته است؟ اگر چنین است، او از چیزی که دارد می‌شنود خوشش می‌آید.

آیا دارد گردنش را می‌مالد؟ آیا قدم به عقب می‌گذارد؟ آیا پاهایش به سمت در اشاره دارد؟ شاید می‌خواهد در برود؟

البته نیازی نداری که یک دورهٔ آموزشی کامل دربارهٔ زبان بدن بگذرانی؛ تا همین الآن هم تجربه‌های زندگی‌ات زمینهٔ خوبی در این‌باره برای تو فراهم کرده است. بیشتر آدم‌ها می‌دانند اگر طرف صحبتشان قدم به عقب بگذارد یا نگاهش را برگرداند، نشان‌دهندهٔ این است که علاقه‌ای به حرف‌های آن‌ها ندارد. وقتی مخاطبت احساس کند که تو مثل دردی در گردنش هستی، گردنش را مالش می‌دهد. وقتی نسبت به تو احساس برتری می‌کند، دست‌هایش را مشت می‌کند.

در تکنیک ۷۷ جزئیات بیشتری از زبان بدن را مورد بررسی قرار می‌دهیم. برای الآن تنها چیزی که نیاز داری این است که خودت را با کانال سکوتی که توسط گوینده پخش می‌شود، هماهنگ کنی.

تکنیک ۸ | حس هانس اسب

عادت کن که موقع حرف زدن یک ارتباط دوطرفه برقرار کنی. حرفت را بزن، ولی خوب چشم‌هایت را باز کن و ببین مخاطبت

به چیزی که داری می‌گویی چه واکنشی نشان می‌دهد. سپس حرکاتت را بر اساس آن تنظیم کن.

اگر یک اسب می‌تواند این کار را بکند، پس انسان هم می‌تواند. آن وقت مردم می‌گویند که تو حواست به همه چیز هست، هیچ چیزی از چشمت دور نمی‌ماند و حس ششم داری.

تا حالا هشت تکنیک یاد گرفته‌ای که کمکت می‌کنند در نظر دیگران فرد قابل اعتماد، مطمئن از خود و پرجذبه و باهیبت به نظر برسی؛ فردی که دیگران از صحبت کردن با او احساس مهم بودن می‌کنند. بیا آخرین تکنیک این بخش را هم با هم بررسی و همه را جمع‌بندی کنیم تا مطمئن شویم چیزی را فراموش نکرده‌ایم.

۹ چطور یک ثانیه را هم از دست ندهی؟

مسابقات قهرمانی اسکی را در تلویزیون دیده‌ای؟ اسکی‌باز در بالای پیست ایستاده، تک‌تک ماهیچه‌ها آماده و در حال تعادل، منتظر شنیدن صدای شلیک است تا او را به سمت پیروزی به حرکت در آورد. به عمق چشمانش نگاه کن. خواهی دید که دارد تجربهٔ خروج از جسم را پشت سر می‌گذارد. اسکی‌باز در ذهنش خود را می‌بیند که دارد با سرعت از سراشیبی پایین می‌آید، بین تیرک‌ها عقب و جلو می‌رود و سریع‌تر از آنچه دنیا احتمالش را می‌دهد، از خط پایان عبور می‌کند. در واقع این ورزشکار دارد تک‌تک مراحل مسابقه را پیش خودش تجسم می‌کند.

تمام ورزشکاران این کار را می‌کنند: دونده‌ها، پرنده‌ها، پرتاب‌کنندگان نیزه، لوژسوارها، شناگران،

اسکیت‌بازان، اکروبات‌بازها. آن‌ها قبل از اجرای جادویی‌شان مراحل کار را پیش خود مجسم می‌کنند. آن‌ها جسم خودشان را می‌بینند که خم می‌شود، پیچ و تاب می‌خورد، غلت می‌خورد یا در هوا پرواز می‌کند. آن‌ها صدای باد، شلپ شلپ آب، وِروِر نیزه و صدای برخورد آن به زمین را می‌شوند. آن‌ها بوی چمن، سیمان، استخر و خاک را حس می‌کنند. ورزشکاران حرفه‌ای قبل از اینکه ماهیچه‌ای را تکان بدهند، تمام فیلم مسابقه‌شان را (که البته به پیروزی هم ختم می‌شود)، نگاه می‌کنند.

روان‌شناسان ورزشی به ما می‌گویند که تجسم‌سازی فقط مخصوص ورزشکاران در سطح قهرمانی نیست. تحقیقات نشان داده است که تمرین ذهنی به ورزشکارانی که در سطح آماتور هستند و برای تفریح ورزش می‌کنند هم کمک می‌کند تا گلفشان، تنیسشان، دوندگی‌شان و خلاصه هر نوع فعالیتی را که مورد علاقه‌شان است، تقویت کنند. متخصصان همگی به این مسئله باور دارند که اگر تو قبل از انجام کاری در ذهنت مراحل انجام آن را ببینی، صداها را بشنوی و حرکات بدنت را احساس کنی، تأثیرش فوق‌العاده خواهد بود.

بیست و شش مایل روی تختم

فکر می‌کنی اینها حرف‌های قلمبه سلنبهٔ روان‌شناسی است؟ به هیچ وجه! دوست من ریچارد، دوندهٔ دوی ماراتن است. چندین سال قبل، در فاصلهٔ کوتاه سه هفته‌ای مانده به دوی بزرگ ماراتون نیویورک، ماشینی که کنترلش از دست راننده‌اش خارج شده بود، با ریچارد تصادف کرد و سر و کار او به بیمارستان کشیده شد. خدا را شکر آسیب شدیدی ندید، ولی دوستانش همگی برایش خیلی ناراحت شدند، چون دو هفته بستری شدن طبیعتاً او را از مسابقه دور می‌کرد.

با این حال، فکر کن چه غافلگیرکننده برای همهٔ ما بود وقتی که در صبح سرد نوامبر در سنترال پارک ریچارد را دیدیم که با شورت ورزشی کوتاه و کفش‌های بزرگش در محل برگزاری دوی ماراتون ظاهر شد.

ما همه فریاد زدیم: « ریچارد، دیوونه شدی؟ تو که آماده نیستی. مگه یادت رفته این چند هفتهٔ آخر همه‌ش توی رختخواب بودی؟ »

ریچارد جواب داد: « جسمم ممکنه تو رختخواب بوده، ولی خودم تمام مدت داشتم می‌دویدم. »

ما یکصدا گفتیم: « چی؟ »

« آره، من هر روز ۲۶ مایل و ۳۸۵ یارد می‌دویدم ... آنجا درست روی تختم. » ریچارد توضیح داد که او در ذهنش خودش را می‌دیده که تک‌تک قدم‌های مسیر را پیموده است. او مناظر را دیده بود، صداها را شنیده بود؛ و منقبض شدن ماهیچه‌هایش را احساس کرده بود. او خودش را تصور کرده بود که دارد در دوی ماراتن مسابقه می‌دهد.

ریچارد نتوانست عین موفقیت سال قبلش را تکرار کند، ولی معجزه این بود که به لطف تجسم‌سازی‌اش ماراتن را تمام کرد، بدون آنکه آسیبی ببیند یا دچار ضعف شود. « تجسم‌سازی » در مورد هر کاری جواب می‌دهد، از جمله برای اینکه یک سخنور یا مصاحب عالی باشی.

وقتی که کاملاً در آرامش هستی، تجسم‌سازی بهترین اثر ممکن را دارد. تنها وقتی که ذهنت باز و صاف شد، می‌توانی تصاویر واضح و زنده ببینی. قبل از اینکه به مهمانی، کنگره یا یک جلسهٔ کاری مهم بروی، در سکوتِ خانه‌ات یا توی اتومبیل خود این کار را انجام بده. پیشاپیش در ذهنت تمام وقایعی را تجسم کن که قرار است اتفاق بیفتد.

تکنیک ۹
قبل از اینکه اتفاق مورد نظرت در واقعیت رخ بدهد، آن را در ذهنت تماشا کن

پیشاپیش در ذهنت آن فرد « فوق‌العاده‌ای » را که مـی‌خـواهی باشی تصور کن. خودت را ببین که داری « آویزان از دنـدانت » راه می‌روی، دست می‌دهی، « لبخند غرق‌کننـده » مـی‌زنـی و رابطهٔ چشمی « چسبنده » ایجاد می‌کنی. صدای خودت را بشنو که داری راحت با دیگران حرف می‌زنی. لذت درک این مسئله را که الآن در اوج هستی و همه به سوی تو جـذب مـی‌شـوند، در وجودت حس کن. خودت را در ذهنت یک « آدم فـوق‌العـاده » تجسم کن. مطمئن باش که همهٔ اینها بـه‌طـور خودکـار اتفـاق می‌افتد.

حالا دیگر مهارت‌های لازم را داری تـا بـرای شـروع رابطـه بـا هـر آدم جدیدی که به زندگی‌ات وارد می‌شود، درست قدم بـرداری. در لحظـات اول، خود را به چشم موشکی ببین که می‌خواهد به فضا پرتـاب شـود. وقتـی کـه دانشمندان مستقر در پایگاه کیپ کنـدی موشـکی را بـه سـوی مـاه نـشانه می‌روند، می‌دانند که یک خطای یک میلیونیومی در درجه، موقع شروع کـار (یعنی وقتی که موشک هنوز روی زمین است)، معنایش دور شدن از ماه بـه میزان هزاران کیلومتر در فضاست. به همین صورت، در ابتـدای یـک رابطـه، یک گاف کوچولوی « زبان بدنت » ممکن است معنایش این باشد که دیگـر هرگز نتـوانی تـأثیر خـوبی روی طـرف مقابلـت بگـذاری، ولـی بـا « لبخنـد غرق‌کننده »، « چشمان چسبنده »، « چشمان اپوکسی »، « سـلام دوسـت قـدیمی »، « زنـدانی کـردن بیقـراری » و « حـس هـانس اسـب » و سـایر

تکنیک‌ها، قبل از ساختن صحنه آن را تماشا کن. بدین ترتیب در مسیر درست قرار می‌گیری تا بتوانی هر چیزی را که می‌خواهی سرانجام از هر کسی که می‌خواهی بگیری ـ چه در دنیای تجارت، چه در دوستی و چه در عشق.

حالا از دنیای سکوت سراغ دنیای سخن می‌رویم.

بخش دوم

چطور بدانی بعد از گفتن سلام چه بگویی؟

connect

همان طور که اولین نگاه باید چشم‌های طرف مقابلت را خوشنود کند، اولین کلماتت هم باید گوش او را نوازش دهد. زبان تو یک تابلوی خوش‌آمدگویی است که بر روی آن نوشته شده « خوش آمدید » یا « نزدیک نشوید. » برای اینکه هم‌صحبتت احساس کند به او خوش‌آمد می‌گویی، باید در گپ زدن استاد شوی.

گپ زدن؟ از این کلمه بدت می‌آید؟ با شنیدنش تنت از نفرت به لرزه می‌افتد؟ این دو تا کلمهٔ کوچک حتی تیری بر قلب آدم‌های نترس و بی‌باک است. کافی است آن‌ها را به مهمانی‌ای دعوت کنی که کسی آن‌ها را نمی‌شناسد؛ آن وقت حتی اسم آن مهمانی حالت تهوع‌آوری در آن‌ها ایجاد می‌کند. اگر این حرف‌ها برایت آشناست، از این واقعیت مسلم آرامش بگیر که: هر چقدر شخص باهوش‌تر باشد، بیشتر از گپ

زدن بدش می‌آید. من سال‌هاست به عنوان مشاور کار می‌کنم و با بیش از پانصد شرکت کار کرده‌ام. در این مدت چیزی را کشف کرده‌ام که واقعاً مرا شوکه کرد. مدیران اجرایی ردهٔ بالا که به‌راحتی می‌توانستند با هیئت مدیره‌ها مذاکرات مفصل داشته باشند و یا برای سهامدارانشان سخنرانی کنند، اعتراف کردند که در مهمانی‌های ناآشنا مثل بچه‌های گمشده احساس سردرگمی می‌کنند.

شاید افرادی که از گپ زدن متنفرند، از فهمیدن این حقیقت آرامش بیشتری بگیرند که هنرپیشه‌های بزرگ هم تا حدی مثل آن‌ها هستند، چون آن‌ها هم از چیزی وحشت دارند؛ چیزی به اسم « ترس از صحنه. » رخت‌هایی که وقتی در اتاقی پر از غریبه هستید در دل شما می‌شویند، همان رخت‌هایی هستند که در دل هنرپیشگان برتر هم شسته می‌شوند. پابلو کاسالزف، نوازنده معروف ویولن سل، یک عمر به خاطر ترس از صحنه آه و ناله می‌کرد. کارلی سایمون، آهنگ‌ساز و ترانه‌ساز مشهور، به خاطر این ترس خودش را از اجراهای زنده محروم کرده بود. یکی از دوستانم که برای نیل دیاموند، خواننده و ترانه‌سرای محبوب، کار می‌کرد، می‌گفت او اصرار داشت واژه‌های ترانه‌ای را که او مدت چهل سال زیر لب می‌خواند، روی متن‌رسانش نمایش بدهند، تا یک وقت ترسش باعث نشود که کلمه‌ها را فراموش کند.

آیا ترس از گپ زدن درمان‌شدنی است؟

دانشمندان می‌گویند زمانی می‌رسد که ترس‌های مربوط به برقراری ارتباط را می‌توان با خوردن دارو درمان کرد. در حال حاضر، آن‌ها دارند بر روی داروی پروزاک آزمایش می‌کنند و روی تغییر شخصیت آدم‌ها کار می‌کنند، ولی بعضی‌ها از عوارض جانبی مخرب آن می‌ترسند. خبر خوش اینکه وقتی انسان شروع به فکر کردن و درک حقیقی عواطف خاصی می‌کند (مثل اعتمادبه‌نفس که تکنیک‌های مخصوص به خودش را دارد)، مغز مواد شیمیایی مخصوص به خودش را ترشح می‌کند. اگر ترس و نفرت از گپ

زدن یک بیماری است، دانستن تکنیک‌هایی که ما در ادامه برایت توضیح می‌دهیم، درمان آن است.

جالب اینجاست که علم کم‌کم پی به این مسئله برده است که شانسی و یا حتی ارثی نیست که در دل یک نفر رخت می‌شویند و در دل فرد دیگری نمی‌شویند! در مغز ما نورون‌هایی هستند که از طریق مواد شیمیایی خاصی به نام ناقل‌های عصبی با هم ارتباط برقرار می‌کنند. در بعضی از آدم‌ها یک ناقل شیمیایی بیش از اندازه ترشح می‌شود: مادهٔ شیمیایی که پسرعموی آدرنالین است! برای بعضی از بچه‌ها صرف وارد شدن به فضای کودکستان باعث می‌شود بخواهند فرار کنند یا زیر میزی پنهان شوند. وقتی بچه بودم، بیشتر اوقات را زیر میز می‌گذراندم. در دوران دبیرستان، به عنوان یک دختر نوجوان هر وقت که مجبور بودم با مردی صحبت کنم، پاهایم مثل چوب خشک می‌شد. من فقط یکی از ساکنان آنجا را می‌شناختم: ایوژین. سال قبل در کمپ تابستانی او را دیده بودم. من تمام شجاعتم را جمع کردم و تصمیم گرفتم به او زنگ بزنم.

زمان داشت به سرعت می‌گذشت.

در آن لحظات حیاتی به خودم گفتم: « آیا بهتر نیست از روی نوشته بخوانم؟ » برای همین این جمله‌ها را روی کاغذ نوشتم: « سلام، من لیل هستم. ما سال قبل توی کمپ با هم آشنا شدیم. یادت هست؟ (یک وقفه را پیش‌بینی کردم که امیدوارم بودم با « بله »ی او پر شود.) راستش مجلس سالانه مدرسه‌مون این شنبه برگزار می‌شه و می‌خوام که تو همراه من باشی. (باز هم یک وقفهٔ دیگر به امید شنیدن جواب « بله »ی او.)

من گوشی تلفن را برداشتم و شمارهٔ ایوژین را گرفتم. همین طور که منتظر بودم به تلفن جواب دهد، گوشی را محکم در دست‌هایم می‌فشردم و چشمانم قطرات عرقی را که از دست‌هایم سرازیر شده بود و از آرنجم به زمین می‌ریخت، دنبال می‌کرد.

با سرعتی که از سرعت یک گلوله هم بیشتر بود، جمله‌هایی را که نوشته بودم خواندم: « سلام. من لیل هستم. ما سال قبل توی کمپ با هم آشنا شدیم. یادت هست؟ » پاک فراموش کرده بودم که باید برای شنیدن تأیید او کمی صبر کنم. به سرعت به حرفم ادامه دادم: « راستش مجلس سالانهٔ مدرسه‌مون این شنبه برگزار می‌شه و می‌خوام که تو همراه من باشی. » خیالم راحت شد و خیلی خوشحال شدم وقتی که او قاطعانه و خوشحال گفت: « وای عالیه! خوشحال می‌شم. » اولین نفس معمولی‌ام را در طول آن روز کشیدم: « من ساعت ۷:۳۰ میام در خوابگاهتون. یه گل میخک صورتی هم برات می‌یارم. ببینم به لباست می‌یاد؟ راستی اسم من دانی است. »

دانی؟ دانی؟ دانی دیگه کیه؟!

در هر حال، دانی تبدیل شد به بهترین قرار من در طول آن سال‌ها! او دندان‌های گرازی و کله‌ای پر از موی قرمز ژولیده و مهارت‌های ارتباطی خوبی داشت که فوراً خیال مرا راحت کرد.

شنبه‌شب، دانی با گل میخکی در دست و لبخندی بر صورت مرا دم در ملاقات کرد. او با شوخی گفت که وقتی فهمیده است من او را اشتباهی گرفته‌ام، فکر کرده بهتر است از این موقعیت استفاده کند و دعوت مرا قبول کند. همین طور که داشتیم با هم حرف می‌زدیم، دانی باعث شد احساس راحتی و اعتمادبه‌نفس بکنم. اول با هم گپ زدیم و بعد او کم‌کم مرا به سمت موضوعاتی کشاند که به آن علاقه داشتم.

دانی به‌طور غریزی در گپ زدن مهارت داشت؛ مهارتی که ما در ادامهٔ این کتاب آن‌ها را به صورت تکنیک‌هایی به تو ارائه می‌دهیم تا بتوانی مثل آب خوردن گپ بزنی. وقتی که در این مهارت‌ها استاد شوی، مثل دانی، می‌توانی قلب هر کسی را که خواستی تسخیر کنی.

هدف کتاب؟ مسلماً هدف کتاب این نیست که کاری کند استاد گپ

زدن شوی و بعد در همان نقطه متوقف شوی. هدف این است که تـو تبـدیل به یک گفتگوکنندهٔ پویا و پرقدرت شوی، ولی بـه هـر حـال، « گـپ زدن » اولین قدم ضروری برای رسیدن به این هدف است.



چطور یک گپ عالی را شروع کنی؟

فرض کن در یک مهمانی یا جلسهٔ کاری هستی. تو به کسی معرفی می‌شوی. با او دست می‌دهی، چشم‌هایتان با هم تلاقی می‌کند ... و بعد ناگهان مغزت قفل می‌شود و زبانت بند می‌آید. در به در دنبال موضوعی می‌گردی تا به این سکوت ناخوشایند خاتمه بدهی، ولی موفق نمی‌شوی و طولی نمی‌کشد که مصاحب جدیدت راهش را می‌کشد و می‌رود.

همهٔ ما دوست داریم اولین کلمه‌هایی که از دهانمان بیرون می‌آید، جذاب، هوشمندانه و پرمعنا باشد. می‌خواهیم شنوندگانمان به‌سرعت بفهمند که ما چقدر مسحورکننده هستیم. یک بار من در محفلی بودم که همهٔ حاضران در آنجا آدم‌های جذاب، باهوش، دانا و مسحورکننده بودند. این مسئله مرا کفری کرده بود چون بیشتر

این افراد احساس می‌کردند که باید در عرض ده ثانیه یا کم‌تر این مسئله را به دیگری ثابت کنند!

چندین سال قبل، سازمان منسا (که متشکل از مجموعه‌ای از افراد فوق‌العاده باهوشی است که جزء دو درصد آدم‌های باهوش کشور هستند) از من دعوت کرد تا در مجمع سالانهٔ آن‌ها به عنوان سخنران اصلی صحبت کنم. وقتی رسیدم، مهمانی عصرانهٔ آن‌ها در لابی هتلی که من در آن اقامت داشتم شروع شده بود. وقتی که کارهای پذیرش را انجام دادم، چمدان‌هایم را از میان گنجینه‌ای از این مخ‌های باارزش به سمت آسانسور کشیدم. در باز شد و من وارد آسانسوری شدم که پر بود از مهمان. همین طور که سفرمان را به سمت طبقات خودمان آغاز کردیم، آسانسور چند تا تکان خورد. من در واکنش به سرعت کم آسانسور گفتم: « انگار آسانسور یه کم منگ شده! » ناگهان تمام افراد حاضر در آسانسور، گویی که احساس کرده بودند مجبورند آی. کیوی مثبت ۱۳۲ خود را به بقیه نشان دهند، با یک توضیح رعدآسا، گوی سبقت را از همدیگر ربودند. یکی گفت: « معلومه که درست روی محورش سوار نشده. » دیگری اعلام کرد: « کنتاکت رله جفت و جور نشده. » ناگهان من احساس ملخی را پیدا کردم که در یک بلندگو گیر افتاده است. دلم می‌خواست هر چه زودتر درهای آسانسور باز شود تا من خودم را از حملهٔ این غول‌های عقل کل نجات دهم!

بعداً در تنهایی اتاقم به اتفاقی که در آسانسور افتاده بود فکر کردم و متوجه شدم جواب‌های منساها آن‌قدرها هم که فکر می‌کردم ناجور نبوده است، پس چرا من برداشت برعکسی داشتم؟ وقتی خوب فکر کردم، دیدم به این خاطر بوده است که آن‌ها هم زودتر از آنچه که باید، شروع به استفاده از اصطلاحات فنی کرده بودند و هم زیادی فنی صحبت کرده بودند و من آمادگی شنیدن آن‌ها را نداشتم. شور و انرژی بالای آن‌ها حالت خسته و گیج مرا بر هم زده بود.

یادت باشد منظور از « گپ زدن »، صحبت از یک مشت واقعیت علمی یا اصطلاحات فنی نیست، بلکه مهم لحن کلام ... یا به قول معروف ملودی کلام توست. نقش اصلی گپ زدن این است که مخاطب را آرام کند. بنابراین باید صداهای آرامش‌بخشی از خودت دربیاوری. به عبارت دیگر باید خودت را با حال و هوای شنونده‌ات تطبیق بدهی.

کسانی که در برقراری ارتباط با دیگران استاد هستند، لحن شنوندگان خود را می‌گیرند و آن را تقلید می‌کنند (درست مثل تکرار کردن نوت موسیقی ساز استاد.)، مثلاً در مورد اتفاقی که در آسانسور افتاد، بهتر بود که منساها به جای اینکه به این شدت خود را وارد بحث کنند، برای لحظه‌ای با گفتن چیزی مثل: « آره، یواشه، مگه نه؟ » خود را با حالت بی‌خیال من تطبیق بدهند بعد اطلاعاتشان را رو کنند و مثلاً بگویند: « تا حالا کنجکاو شدی بدونی چی باعث می‌شه آسانسور کند حرکت کنه؟ » در این صورت من با خلوص نیت در جوابشان می‌گفتم: « بله دوست دارم بدونم. » بعد از یک لحظه که سطح انرژی‌هایمان با هم برابر شد، من از توضیح آن‌ها دربارهٔ جا افتادن روی محور و یا هر چیز دیگری که بود استقبال می‌کردم؛ و ممکن بود دوستی بین ما شکل بگیرد.

مطمئنم حداقل یکی دو بار در زندگی‌ات پیش آمده است که دیگران بدون توجه به « حال و هوایت » به تو گیر داده باشند. آیا شده است وقتی یکی از همکارانِ بیش از حد هیجان‌زده‌ات با انبوهی از سؤال‌ها بر سرت بکوبد، احساس راحتی کنی؟ و یا برعکس، وقتی دیرت شده و داری با عجله خودت را به جلسه‌ای می‌رسانی، یکمرتبه یکی از هم‌قطارهایت جلویت را بگیرد و با تنبلی و آهستگی شروع به تعریف یک داستان کشدار و بیحال کند؟ هر چقدر هم که آن داستان بامزه باشد، تو در آن لحظه دوست نداری آن را بشنوی.

اولین قدم برای شروع یک گفتگو، بدون اینکه در نطفه آن را خفه

کنی، این است که خود را با حال و هوای شنونده‌ات مطابقت بدهی (ولو شده با یکی، دو جمله.) وقتی که پای « گپ زدن » به میان می‌آید، به موسیقی کلمه‌ها فکر کن، نه به خود آن‌ها. آیا آهنگ کلمه‌های شنونده‌ات ملودی آهسته و ملایمی است و یا تند و نشاط‌انگیز است. خودت را با آن ریتم هماهنگ کن. من به این می‌گویم: « سازگار شدن با حال و هوای طرف مقابل. »

سازگار کردن خود با حال و هوای طرف مقابل می‌تواند معامله‌ای را جوش بدهد یا آن را بر هم بزند

« سازگار کردن » خود با حال و هوای مشتری، برای فروشنده‌ها حیاتی است. چند سال قبل، تصمیم گرفتم مهمانی غیرمنتظره‌ای برای بهترین دوستم، استلا، برگزار کنم. قرار بود آن مهمانی تبدیل به یک جشن سه‌منظوره بشود چون سه تا مناسبت شیرین مختلف وجود داشت: اولی تولد استلا بود؛ دومی این مسئله بود که به‌تازگی نامزد کرده بود و سومی این بود که اخیراً شغل رؤیایی‌اش را به دست آورده بود. استلا از دوران ابتدایی دوست صمیمی‌ام بود و من از فکر غافلگیر کردن او از خوشحالی روی پا بند نبودم.

شنیده بودم که یکی از بهترین رستوران‌های فرانسوی شهرمان اتاق خیلی زیبا و جذابی برای برگزاری مهمانی دارد. یک روز بعد از ظهر حدود ساعت پنج عصر، با خوشحالی وارد آن رستوران شدم و کارمندی را دیدم که روی صندلی‌اش نشسته بود. او با بیحالی به دفتر رِزروی‌ها نگاه کرد. من با هیجان شروع کردم به توضیح دادن دربارهٔ جشن سه‌گانهٔ استلا و از او خواستم آن اتاق افسانه‌ای که این همه تعریفش را شنیده بودم به من نشان دهد. او بدون هیچ لبخند یا واکنش خاصی گفت: « اتاق اون ته هست. می‌تونی بری و اگه دوست داری اون رو ببینی. »

سقوط! عجب آدم ضدحالی! حالت عبوسانهٔ او تمام حال و هوای مهمانی را از تن من به در کرد. دیگر نمی‌خواستم آن اتاق مسخره را اجاره کنم. حتی قبل از اینکه اتاق را ببینم، او این معامله را از دست داده بود. من از آن رستوران بیرون آمدم و با خودم عهد بستم جایی را پیدا کنم که حداقل مدیریتش با شادی من در آن موقعیت همنوا باشد.

هر مادری به‌طور غریزی این مسئله را می‌داند که برای ساکت کردن نوزادی که گریه می‌کند، نباید صرفاً انگشتش را تکان دهد یا فریاد بزند: « ساکت شو. »، ... نه، مامان بچه را بلند می‌کند و با لحن دردمندانه‌ای می‌گوید: « آخی ... آخی ... آخی ... » و برای چند ثانیه با دلسوزی و همدردی، خود را در ناراحتی بچه شریک می‌کند. بعد آرام آرام حرف‌های شادی به بچه می‌زند تا گریه‌اش بند بیاید. همهٔ شنونده‌های تو هم بچه‌های بزرگی هستند. اگر می‌خواهی که دست از گریه کردن بردارند، از تو چیزی بخرند یا با تو دوست شوند، خود را با حال و هوای آن‌ها سازگار کن.

تکنیک ۱۰ سازگاری با حال و هوای طرف مقابل

قبل از اینکه دهانت را باز کنی، مثل یک شیمی‌دان ماهر « نمونه‌ای » از صدای شنونده‌ات را بگیر و آن را مورد تجزیه و تحلیل قرار بده تا بفهمی مخاطبت در چه حال و هوایی است. یک « عکس ذهنی » از حالت‌های او بگیر تا ببینی آیا شنونده‌ات سرخوش است یا خسته یا درب و داغون! اگر بخواهی دیگران را به خودت نزدیک کنی، اول باید خودت را با حال و هوای آن‌ها و لحن صدایشان سازگار کنی ــ حتی اگر شده برای یک لحظه.

۱۱

چطور (بدون توجه به حرف‌هایت) در نظر طرف مقابل آدم فوق‌العاده‌ای به نظر بیایی؟

یک بار در طول یک مهمانی متوجه مردی شدم که جمعیتی مشتاق به شنیدن حرف‌هایش به دورش جمع شده بودند. آن مرد لبخند می‌زد، ادا و اطوار از خودش در می‌آورد و کاملاً معلوم بود که نظر شنونده‌هایش را به خود جلب کرده است. تصمیم گرفتم جلوتر برم تا به صحبت‌های این سخنران جذاب گوش دهم. من به آن جمعیت تحسین‌کننده پیوستم و برای یکی، دو دقیقه یواشکی به حرف‌هایش گوش کردم. باور کن انگار آب سردی رویم ریختند! آن مرد داشت پیش پا افتاده‌ترین حرف‌ها را می‌زد! حرف‌هایش خسته‌کننده، خسته‌کننده و خسته‌کننده بود، ولی ... ولی داشت با چنان شور و حرارتی عقاید

کسل‌کننده و خالی از لطف خود را بیان می‌کرد که جمعیت را مسحور خود کرده بود. آنجا بود که متقاعد شدم چیزی که می‌گویی مهم نیست؛ اینکه آن را « چطوری » بگویی مهم است.

بهترین جمله برای باز کردن سر صحبت چیست؟

خیلی‌ها سؤال بالا را از من می‌پرسند و من هم همیشه همان جوابی را می‌دهم که خانمی که زمانی در دفتر من کار می‌کرد همیشه به من می‌داد. داتی همیشه موقع ناهار سر میزش می‌ماند تا کارهایش را انجام دهد. گاهی اوقات وقتی داشتم به مغازهٔ ساندویچ‌فروشی می‌رفتم ازش می‌پرسیدم: « آهای داتی، واسهٔ ناهار چی برات بگیرم؟ » داتی در حالی که سعی می‌کرد به من نشان دهد قدر لطفم را می‌داند، می‌گفت: « هر چی باشه، خوبه. » دلم می‌خواست جیغ بکشم: « نه، داتی. بهم بگو تو چی می‌خوای. سوسیس؟ کالباس؟ پیتزا؟ دقیقاً بگو چی می‌خوای؟ هر چی که نشد جواب! »

شاید این جمله‌ای که در پاسخ به سؤالت می‌دهم کمی توی ذوقت بزند، ولی باور کن که برای باز کردن سر صحبت، « هر چی بگی خوبه » ـ البته تا وقتی که به طرف مقابلت آرامش بدهد و او احساس کند تو حال و روزش را درک می‌کنی.

چطور به طرف مقابلت آرامش بدهی؟ با متقاعد کردن او به این مسئله که در نظر تو آدمی خوب است و اینکه شما دو تا شبیه هم هستید. وقتی این کار را بکنی، دیوارهای ترس، شک و بی‌اعتمادی بینتان فرو می‌ریزد.

چرا حرف‌های پیش پا افتاده تو را به دیگران پیوند می‌دهد؟

« ساموئل آی. هایاکاوا » رئیس یک کالج، سناتور امریکا و زبان‌شناس برجسته‌ای بود که اصلیت ژاپنی داشت. او داستان زیر را برای ما تعریف کرد تا به قول خودش به ارزش گفته‌های « پیش پا افتاده » پی‌ببریم:

اوایل سال ۱۹۴۳، بعد از حملهٔ ژاپنی‌ها به بندرپِرل، شایع بود جاسوس‌های ژاپنی همه جا هستند. در یکی از روزها، هایاکاوا مجبور شد ساعت‌ها در ایستگاه اشکوش، ویسکانسین در انتظار قطار بماند. در مدتی که به انتظار قطار روی یکی از صندلی‌های ایستگاه نشسته بود، متوجه شد بقیهٔ افرادی که در ایستگاه بودند با بدگمانی به او نگاه می‌کنند. آن‌ها به خاطر جنگ، از حضور او در آنجا ناراحت بودند. هایاکاوا بعدها نوشت: « زوجی که بچهٔ کوچکی به همراه داشتند، با نوعی پریشانی خاص به من نگاه می‌کردند و در گوش هم چیزی می‌گفتند. »

خوب به نظرت هایاکاوا چه کار کرد؟ او از حرف‌های پیش پا افتاده استفاده کرد تا به آن‌ها آرامش دهد. او به مرد گفته بود خیلی بد است که در چنین شب سردی قطار دیر کرده است. مرد با حرف او موافقت کرده بود. هایاکاوا می‌نویسد: « من صحبتم را با گفتن این حرف ادامه دادم که مسافرت در چنین هوای سردی با بچه خیلی سخت است، مخصوصاً که قطارها هم سر وقت نمی‌آیند. دوباره مرد حرف مرا تصدیق کرد. بعد من سن کودک را پرسیدم و گفتم که فرزندشان خیلی بزرگ‌تر و قوی‌تر از سنش به نظر می‌رسد. این بار هم باز تصدیق و البته همراه با یک لبخند! تنِش داشت از بین می‌رفت. »

بعد از رد و بدل کردن چند جملهٔ دیگر، مرد از هایاکاوا پرسیده بود: « امیدوارم از سؤال من ناراحت نشید، ولی شما ژاپنی هستید، نه؟ فکر می‌کنین ممکنه ژاپنی‌ها توی جنگ ما رو شکست بدن؟ »

هایاکاوا جواب داده بود: « من هم مثل شما اطلاعات دقیقی ندارم و فقط اون چیزی رو می‌دونم که توی روزنامه‌ها نوشتن، ولی با توجه به شرایط نمی‌فهمم چطور ممکنه ژاپنی‌ها بدون زغال سنگ و فلز و نفت کشوری صنعتی مثل ایالات متحده رو شکست بدن؟ »

هایاکاوا در ادامه می‌نویسد: « این گفتهٔ من در نظر او نه حرف تازه‌ای

بود و نه نشانهٔ این بود که من اطلاعات زیادی دارم. صدها مفسر رادیویی ... در طول آن هفته‌ها این مسئله را بارها و بارها گفته بودند، ولی چون آن‌ها امریکایی بودند، گفته‌هایشان در نظر شنونده‌هایشان به نظر درست و حق به‌جانب می‌آمد و بنابراین قبول آن آسان بود. »

مرد ویسکانسینی فوراً با حالتی که می‌شد گفت یک آرامش واقعی است، حرف هایاکاوا را تصدیق کرده بود. جملهٔ بعدی او این بود: « امیدوارم در این شرایط خانوادهٔ شما توی ژاپن نباشن. »

هایاکاوا جواب داده بود: « چرا، اونجا هستن. پدر و مادرم و دو تا خواهر کوچک‌ترم اونجا هستن. »

مرد پرسیده بود: « خبری هم از اونا دارید؟ »

هایاکاوا جواب داده بود: « چطوری می‌تونم ازشون خبری داشته باشم؟ »

هم مرد و هم زن از شنیدن این حرف متأثر و ناراحت شده بودند: « منظورتون اینه که تا وقتی جنگ تموم نشه، نه می‌تونین اونا رو ببینین و نه خبری ازشون بگیرین؟ »

حرف‌های دیگری هم بین آن‌ها رد و بدل شده بود، ولی نتیجه این بود که در عرض ده دقیقه آن‌ها از هایاکاوا (که در ابتدا فکر می‌کردند جاسوس ژاپنی است) دعوت کردند هر وقت توانست سری به آن‌ها در شهرشان بزند و با آن‌ها شام بخورد. و همهٔ اینها فقط به خاطر آن « گپ معمولی » این استاد برجسته بود. البته کسانی که در برقراری ارتباط با دیگران استاد هستند می‌دانند که آرامش‌بخش‌ترین و مناسب‌ترین کلمه‌های هر گفتگویی باید (مانند حرف‌های هایاکاوا) معمولی و حتی پیش پا افتاده باشد.

البته نباید با حالت بی‌تفاوتی بیان شود. هایاکاوا با خلوص و حرارت احساساتش را بیان کرده بود. و طبیعی است سخنی که از دل برآید، لاجرم بر دل می‌نشیند!

از نردبان حرف‌های پیش پا افتاده بالا برو!

البته لزومی ندارد که همیشه فقط حرف‌های معمولی بزنی. اگر دیدی که مخاطبت زیرک یا بذله‌گوست، سازت را با ساز او کوک کن. مطمئن باش که حرف‌هایتان با هم گل می‌کند. عجله نکن یا (مثل منساها) طوری رفتار نکن انگار می‌خواهی خودت را نشان بدهی. نکتهٔ مهم در آغاز صحبت این است که شجاعت لازم برای حرف زدن در مورد چیزهای معمولی و پیش پا افتاده داشته باشی. یادت باشد، مردم بیشتر به « لحن » تو توجه می‌کنند تا به حرف‌هایت.

تکنیک ۱۱
حرف‌های معمولی بزن، اما با شور و هیجان!

نگران این هستی که با چه جمله‌ای سر صحبت را باز کنی؟ نگران نباش! چون هشتاد درصد تأثیر تو بر شنونده ربطی به کلمه‌هایی که به زبان می‌آوری ندارد. تقریباً هر حرفی که در ابتدای گفتگو بزنی خوب است. مهم نیست که حرفت چقدر کسل‌کننده باشد؛ یک حالت همدلانه، یک رفتار مثبت و یک جواب پر شور و هیجان باعث می‌شود در نظر طرف مقابلت آدم جالبی به نظر بیایی.

همه چیز غیر از سوسیس جگر

برگردیم سراغ داتی که سر میزش منتظر ساندویچش بود. گاهی اوقات همین طور که داشتم از در خارج می‌شدم و کله‌ام را در فکر اینکه چه چیزی برایش بخرم و بیاورم می‌خاراندم، او پشت سرم فریاد می‌زد: « هر چی غیر از سوسیس جگر. » ممنونم داتی. کمک کوچولویی به من کردی.

در اینجا می‌خواهم « هر چی غیر از سوسیس جگر » را در حوزهٔ « گپ

زدن » به تو معرفی کنم: در آغاز صحبت، هر چیزی که بگویی خوب است ـ البته تا جایی که شکایت‌آمیز، بی‌ادبانه یا ناخوشایند نباشد. اگر اولین کلمه‌هایی که از دهانت بیرون می‌آید شکایت و گله‌گزاری باشد ... تمام! دیگران برچسب نق‌نقو بودن به تو می‌زنند. چرا؟ چون آن آه و ناله تنها چیزی است که آشنای تازه‌ات تا اینجا از تو شنیده است و طبیعی است که فکر کند تو آدم نق‌نقویی هستی. ممکن است تو شادترین آدم روی زمین باشی، ولی او از کجا باید این مسئله را بداند. اگر اولین کلمه‌هایی که از دهانت بیرون می‌آید آه و ناله باشد، در نظر او آدم نق‌نقویی خواهی آمد. اگر اولین کلمه‌هایت بی‌ادبانه باشد، آدم بی‌تربیتی خواهی بود. اگر اولین کلمه‌هایت ناخوشایند باشد، آدم نفرت‌انگیزی خواهی بود. به همین سادگی!

به‌جز این ضدحال‌ها هر حرف دیگری جواب می‌دهد. از آن‌ها بپرس اهل کجا هستند، میزبان مهمانی امشب را از کجا می‌شناسند، آن لباس قشنگی را که پوشیده‌اند از کجا خریده‌اند ... و صدها غیرهٔ دیگر. نکته‌ای که نباید فراموش کنی این است که سؤال معمولی‌ات را با چنان شور و هیجانی بپرسی که طرف مقابلت را وادار به حرف زدن کنی.

خوب، هنوز مردد هستی که خود را به غریبه‌ها نزدیک کنی؟ بگذار یک راه میان‌بُر در سفرمان به سمت گفتگوی معنادار در پیش بگیریم. من سه تا تکنیک آسان به تو نشان می‌دهم تا در مهمانی‌ها راحت سر صحبت را با غریبه‌ها باز کنی. نُه تکنیک بعدی که در ادامهٔ این سه تا تکنیک می‌آیند، برای این است که گپ‌های کوتاهت آنچنان هم کوتاه نباشند!

۱۲ چطور کاری کنی که دیگران بخواهند سر صحبت را با تو باز کنند؟

مجردهای زبردست در ملاقات با کسی که ممکن است در آینده همسرشان بشود، بدون اینکه نیاز به مقدمه‌چینی داشته باشند (و به قول معروف بخواهند قاپ طرف را بدزدند)، تکنیک انحرافی فوق‌العاده‌ای را به کار می‌برند که برای هدف‌های کاری یا اجتماعی هم به درد می‌خورد. این تکنیک نیاز به داشتن مهارت خاصی ندارد، فقط باید شجاعت به نمایش گذاشتن یک چیز عجیب و غیرعادی را داشته باشی تا دیگران با دیدن آن به طرفت بیایند و بپرسند: « ببخشید، این چیه؟ » من به این تکنیک می‌گویم: « تکنیک این چیه؟ »

« این چیه؟ » در واقع هر لباس یا زیورآلات غیرمعمولی است که می‌پوشی یا به خودت آویزان

می‌کنی. چیزهایی از قبیل سنجاق سینهٔ بی‌نظیر، یک کیف قشنگ، یک کلاه جذاب و ... « این چیه؟ » هر چیزی است که توجه دیگران را به تو جلب می‌کند و باعث می‌شوند که آن‌ها به طرفت بیایند و بپرسند: « ببخشید، این چیه؟ »

من دور گردنم یک عینک چشمی دوتایی قدیمی می‌اندازم. گاهی اوقات در محفلی که هستم آدم کنجکاوی به طرفم می‌آید و می‌پرسد: « ببخشید، این چیه؟ » من توضیح می‌دهم که این یک عینک پنسی است که از مادربزرگم به من به ارث رسیده؛ و البته این جوابی است که راه را برای صحبت‌های بعدی دربارهٔ تنفر من از عینک، چشم‌های در حال ضعیف شدن، عشق به مادربزرگ یا غم از دست دادن او، عشق به جواهرات عتیقه و خلاصه هر موضوع دیگری که پرسشگر دلش بخواهد باز می‌کند.

شاید خودت هم ناخواسته شکار این تکنیک شده‌ای که به‌زودی تبدیل به یک تکنیک افسانه‌ای برایت می‌شود. حتماً برایت پیش آمده است در یک مهمانی متوجه کسی شده‌ای که دلت خواسته با او حرف بزنی. خودت را کشته‌ای تا بهانه‌ای برای نزدیک شدن به آن فرد دست و پا کنی. آنگاه چقدر ذوق‌زده می‌شوی وقتی می‌فهمی آن زن یا مرد چیز عجیب یا خاصی پوشیده است که می‌توانی به بهانهٔ آن سر صحبت را با او باز کنی.

« این چیهٔ » راه عشق

هر وقت که در جستجوی یک موفقیت کاری یا ایجاد یک رابطهٔ عاشقانهٔ تازه هستی، « این چیه؟ » به کمکت می‌آید. دوست من الکساندر یک تسبیح یونانی عجیب و غریبی دارد که هر جا می‌رود آن را با خودش می‌برد. البته او آدم مضطربی نیست، ولی خیلی خوب می‌داند هر زنی که بخواهد با او حرف بزند، پیشش می‌آید و می‌گوید: « ببخشید، این چیه؟ »

خودت هم دنبال « این چیه »های دیگران باش

به همین صورت سعی کن خودت هم در پیدا کردن « این چیه »های دیگران مهارت پیدا کنی. کارت ویزیت و « این چیه »ی تو ابزار لازم برای برقراری روابط اجتماعی هستند. چه در آسانسور باشی، چه در حال رد شدن از در یا در حال ورود به یک مهمانی، اطمینان حاصل کن که « این چیه »ات طوری چشمک بزند که همه آن را ببینند.

۱۲ تکنیک
همیشه یک « این چیه » به همراه داشته باش

هر وقت به مجلسی می‌روی، چیزی عجیب و غیرمعمولی بپوش یا به خودت بیاویز، تا به آدم‌هایی که تو را غریبهٔ جذابی در آن سوی اتاق می‌بینند، بهانه‌ای برای نزدیک شدن به خودت بدهی. آن‌ها پیش تو می‌آیند و می‌پرسند: « ببخشید ... من نمی‌تونم چشم از این بردارم ... این چیه؟ »

تکنیک آسان بعدی در اصل متعلق به سیاستمداران بسیار مصممی است که اگر ببینند زن یا مردی می‌تواند به آن‌ها کمک کند تا در رقابت‌های انتخاباتی برنده شوند، نمی‌گذارند آن فرد از دستشان در برود. من به این تکنیک می‌گویم: « اون کیه؟ »

۱۳

چطور با آدم‌های مورد نظرت ملاقات کنی؟

فرض کنیم در مهمانی یا جلسه‌ای متوجه حضور کسی می‌شوی که فرد مهمی در حوزهٔ کسب و کار توست و دلت می‌خواهد بروی و با او حرف بزنی. از نوک سر تا پنجهٔ پایش را می‌گردی، ولی او هیچ نوع « این چیه »ای با خود ندارد، تا تو به بهانهٔ آن پیشش بروی و سر صحبت را با او باز کنی.

اگر به دنبال بهانه‌ای هستی تا با کمک آن سر صحبت را با آن فرد باز کنی، به تکنیک « اون کیه » متوسل شو. مثل یک سیاستمدار بااراده پیش میزبان برو و بگو: « اون خانم/ آقایی که اونجا ایستاده به نظر آدم جالبی می‌یاد. اون کیه؟ » بعد از میزبانت بخواه تو را به او معرفی کند. تردید به دل راه نده. مطمئن باش میزبانت

خیلی هم خوشحال می‌شود که تو از یکی از مهمان‌هایش خوشت آمده است.

با این حال، اگر خوشت نمی‌آید که میزبانت را از بقیهٔ مهمان‌هایش جدا کنی، باز هم می‌توانی از تکنیک « اون کیه » استفاده کنی. این بار از میزبانت نخواه که تو را رسماً به او معرفی کند. در عوض تا جایی که ممکن است از زیر زبان او اطلاعاتی دربارهٔ شغل آن غریبه، علائقش و سرگرمی‌هایش بیرون بکش تا بتوانی با کمک آن‌ها سر صحبت را با آن فرد باز کنی.

فرض کن میزبانت بگوید: « آهان، اون جو اسمیته. نمی‌دونم دقیقاً شغلش چیه، ولی می‌دونم که عاشق اسکیه. » آهان، همان یخ‌شکنی را که می‌خواستی به دست آوردی! حالا می‌توانی یکراست به سراغ جو اسمیت بروی و بگویی: « سلام، شما جو اسمیت هستید، درسته؟ سوزان همین چند لحظه پیش داشت می‌گفت که شما اسکی‌باز ماهری هستید. معمولاً کجا اسکی می‌کنید؟ » حتماً متوجه منظورم می‌شوی، مگر نه؟

۱۳ تکنیک | اون کیه

تکنیک « اون کیه » بهترین و کارآمدترین ابزار برای باز کردن سر صحبت با آدم‌های مورد نظرت است و البته تکنیکی است که آدم‌های غیرسیاسی به‌ندرت از آن استفاده می‌کنند. دو تا کار می‌توانی بکنی: یا خیلی ساده از میزبانت بخواهی که تو را به فرد مورد نظرت معرفی کند و یا اطلاعات مفیدی را دربارهٔ او و زندگی شخصی‌اش کسب کنی. این اطلاعات یخ او را فوراً آب می‌کند و می‌توانی سر صحبت را با او باز کنی.

حالا می‌رویم سراغ سومین بخش از تکنیک‌های سه‌گانهٔ « باز کردن سر صحبت با فرد مورد نظر. »

۱۴ چطور خود را وارد جمعی کنی؟

زنی که تصمیم گرفته‌ای هر طور شده است با او حرف بزنی، هیچ « این چیه »ای نپوشیده است. میزبانت را هم پیدا نمی‌کنی تا از تکنیک « اون کیه » استفاده کنی. از همه بدتر، آن خانم به شدت سرگرم گفتگو با جمعی از دوستانش است. به نظر می‌رسد امید چندانی برای نزدیک شدن به او وجود ندارد، مگر نه؟ نمی‌توانی که همین طوری سرت را بیندازی پایین و بروی پیشش و بگویی: « ببخشید، من حرف‌های شما رو شنیدم و خواستم یک سلامی بکنم. »

البته برای سیاستمداران مصمم هیچ کاری نشد ندارد. این جور افراد همیشه کلکی در چنته دارند. یک سیاستمدار در مواردی این‌چنینی به تکنیک « فالگوش ایستادن » متوسل می‌شود.

البته استراق سمع آدم را به یاد فعالیت‌های زیرزمینی و مخفیانه مثل ضبط و کنترل سِری مکالمات، ورود غیرقانونی و مخفیانه و یا جاسوس‌هایی می‌اندازد که خود را در سایه‌ها پنهان کرده‌اند. استراق سمع پیشینه‌ای طولانی در عالم سیاست دارد و شاید به همین دلیل هم هست که تا صحبت از فالگوش ایستادن می‌شود، به یاد سیاستمداران می‌افتیم.

در مهمانی‌ها نزدیک آدم‌هایی بایست که دوست داری به جمع آن‌ها نفوذ کنی. بعد گوش بزنگ یک یا دو کلمه باش که بتوانی به عنوان گذرگاهی برای وارد شدن به جمعشان از آن‌ها استفاده کنی: « ببخشید، من ناخواسته شنیدم که ... » و بعد هر چیزی را که به آن مسئله مربوط است می‌توانی بگویی. برای مثال: « من ناخواسته صحبت‌های شما رو در مورد برمودا شنیدم. راستش ماه دیگه برای اولین بار دارم می‌روم اونجا. هیچ توصیه‌ای ندارین که به من بکنین؟ »

حالا وارد انجمن شده‌ای و می‌توانی حرف‌هایت را به سمت و سویی که مورد نظرت است هدایت کنی.

۱۴ تکنیک | فالگوش ایستادن

هیچ « این چیه »ای نمی‌بینی؟ میزبانی هم نیست که بپرسی « اون کیه؟ » ناراحت نباش. مشکلی نیست که آسان نشود! پاورچین پاورچین پشت سر آدم‌هایی برو که می‌خواهی وارد جمع آن‌ها بشوی و خوب گوش‌هایت را باز کن. چشم‌انتظار کوچک‌ترین بهانه باش و به محض به دست آوردن آن توی بحث آن‌ها بپر و بگو: « ببخشید من ناخواسته شنیدم که ... »

ممکن است آن‌ها جا بخورند؟ شاید برای لحظه‌ای.

ممکن است بخواهند تو را از سر خود بـاز کننـد؟ شـاید برای لحظه‌ای.

تو در نهایت وارد جمع آن‌ها خواهی شد؟ قطعاً.

پس این تکنیک را در خاطر داشته باش!

حالا بیا دوباره سوار قطاری شویم که ابتـدا « شـهر گـپ » را گـشت و حالا دارد به « سرزمین گفتگوی معنادار » سفر می‌کند.

۱۵

چطور سؤال « اهل کجایی؟ » را تبدیل به موضوعی جذاب برای گفتگو کنی؟

تو حتی به خواب هم نمی‌بینی که برهنه به مهمانی بروی. به همین صورت، امیدوارم در خواب هم به خودت اجازه ندهی که بگذاری حرف‌هایت برهنه و بی‌دفاع در برابر دو تا حملهٔ غیرقابل اجتنابِ « اهل کجایی » و « چه کاره‌ای » قرار بگیرند.

بیشتر مردم وقتی این دو سؤال از آن‌ها پرسیده می‌شود، ماتشان می‌برد.

فرض کن در یک همایش هستی. هر کسی که تو را می‌بیند، مسلماً از تو می‌پرسد: « راستی اهل کجایی؟ » اگر خیلی مختصر بگویی من اهل آیووا هستم (یا هر جای دیگری که آن‌ها اسمش را شنیده‌اند)، غیر از دریافت نگاه سرد چه انتظاری داری. وقتی که من به دیگران می‌گویم

اهل نیویورکم، از آن‌ها انتظار دارم که چه بگویند؟ خواهش می‌کنم به بشریت و به خودت لطفی بکن! هرگز در جواب سؤال « اهل کجایی؟ »، تنها یک جمله نگو. به پرسشگر مقداری سوخت برای تانکرش بده. تنها چیزی که لازم داری، یک یا دو جملهٔ اضافی دربارهٔ شَهرت است - یک حقیقت جالب، یک اظهار نظر هوشمندانه، تا بتوانی با آن پرسشگر را وارد گفتگو کنی.

چند ماه قبل، یک مؤسسهٔ تجاری از من دعوت کرد تا به عنوان سخنران برای کارمندانش سخنرانی کنم؛ و دربارهٔ کار شبکه‌ای و اینکه چطور می‌توانند مذاکره‌کنندگان بهتری بشوند، برایشان حرف بزنم. درست قبل از شروع صحبت‌هایم، به خانم دولین که رئیس مؤسسه بود معرفی شدم. ما با هم احوالپرسی کردیم. بعد خانم دولین لبخندی زد و با نگرانی منتظر دیدن نمونه‌ای از مهارت‌های ارتباطی من شد. من از او پرسیدم که اهل کجاست. او یک جواب یخزده (کلمبیا، اوهایو) به من داد. من باید به‌سرعت جوابش را تبدیل به یک گفتگوی پویا می‌کردم. ذهنم به کار افتاد. آنچه از ذهنم گذشت این بود: « گالپ، کلومبوس، اوهایا. من هیچ وقت آنجا نرفته‌ام ... آهان، یک سخنران موفق به نام جف می‌شناسم که آنجا زندگی می‌کند، ولی آن شهر بزرگ‌تر از این حرف‌هاست که از او بپرسم آیا جف را می‌شناسد یا نه. تازه، فقط بچه‌ها بازی "این رو می‌دونی - اون رو می‌دونی" بازی می‌کنند. » جستجو در سکوت ناخوشایند من ادامه داشت: « فکر کنم اسمش را از اسم کریستوفر کلومبوس گرفته‌اند ... ولی مطمئن نیستم. پس بهتره دهنم رو ببندم و دربارهٔ این موضوع حرف نزنم. » پنج، شش تا امکان دیگر هم به ذهنم خطور کرد، ولی همهٔ آن‌ها را به بهانهٔ اینکه زیادی نامربوط هستند رد کردم.

حالا دیگر متوجه شده بودم که ثانیه‌ها گذشته‌اند و خانم دولین هنوز با آن لبخند کذایی در انتظار ایستاده است. او از من انتظار داشت کلمه‌هایی که نشان از هوش و خردم داشت به زبان بیاورم. از هر چیز گذشته، من

متخصصی بودم که قرار بود تا چند دقیقهٔ دیگر به کارمندان او درس‌هایی دربارهٔ فنون صحبت بدهم. در اوج نومیدی زیر لب گفتم « کلمبیا، وای! » و چهرهٔ او را نگاه کردم که همچون چهرهٔ بیماری شد که انگار جراح او، در اتاق عمل، چاقو به دست از او پرسیده: « خب، آپاندیس شما کجاست؟ »

من هرگز نتوانستم مکالمه را با گفتن آن یک کلمهٔ « آه، کلمبیا! » پیش ببرم. در همانجا بود که ناگهان تکنیکی به ذهنم رسید.

تکنیک ۱۵
هرگز به سؤال « اهل کجایی » با یک کلمه پاسخ نده!

هر وقت کسی این سؤال اجتناب‌ناپذیر را پرسید که: « اهل کجایی؟ »، هرگز، هرگز با دادن جواب یک‌کلمه‌ای قدرت تخیل او را زیر سؤال نبر.

چند تا ویژگی دربارهٔ شهر خود انتخاب کن و به هم‌صحبتت بگو تا او بتواند دربارهٔ آن نظر بدهد. بعد وقتی او چیز جالبی دربارهٔ طعمهٔ تو بگویند، احساس می‌کنند که تو یک مصاحب عالی هستی.

ماهیگیران برای همهٔ ماهی‌ها از یک نوع طعمه استفاده نمی‌کنند

بسته به اینکه ماهیگیر می‌خواهد کوسه شکار کند یا یک ماهی کوچولو، نوع طعمه‌هایی هم که استفاده می‌کند متفاوت است. تو هم باید موقع حرف زدن با دیگران این نکته را در نظر داشته باشی و با هر کسی بسته به شخصیت، اطلاعات عمومی، شغل و سایر عوامل صحبت کنی. اگر کسی که از تو می‌پرسد اهل کجایی، خودش در موزه کار می‌کند، باید سعی کنی از یک خصوصیت تاریخی شهر خود نام ببری، مثلاً آثار باستانی آن. یا در یک

مهمانی دوستانه اگر کسی این سؤال را پرسید شاید بد نباشد از یک موضوع اجتماعی دربارهٔ شهر خود حرف بزنی.

در یک جمع سیاسی در مورد شرایط سیاسی شهر خود حرف بزن. شاید بپرسی این طعمه‌های گفتگو را از کجا بیاورم؟ از روی اینترنت، سازمان جهانگردی، دایرةالمعارف‌ها. همهٔ اینها منابعی غنی برای موضوعات آتی تو هستند. مقداری اطلاعات جغرافیایی، تاریخی و حتی یکی دو تا خصیصهٔ خاصی که مردم شهرت به آن مشهورند فراهم کن. همهٔ اینها به دردت می‌خورد.

۱۶

چطور هر بار کسی با این سؤال که « راستی شغلت چیه؟ » تو را به چالش می‌کشد، پیروز از میدان بیرون بیایی؟

سومین امر قطعی در دنیا، بعد از مرگ و مالیات، این است که کسی که به‌تازگی با او آشنا شده‌ای از تو می‌پرسد: « راستی شغلت چیه؟ » (آیا مناسب و بجاست که آن‌ها این سؤال را از تو بپرسند؟ در فصل‌های بعد به این مسئله خواهیم پرداخت.) فعلاً این چند حرکت دفاعی را یاد بگیر که به تو کمک کنند در مواجه با این سؤال غیرقابل اجتناب غافلگیر نشوی.

اول، مثل تکنیک فصل قبل، در جواب این سؤال نفس‌گیر یک پاسخ کوتاه به پرسشگر نده. وقتی که در یک کلمه شغلت را می‌گویی: « من کارشناس بیمه/ حسابرس/ نویسنده/ متخصص فیزیک هستم. »، مخاطبت را مانند مرغ سرکنده‌ای

رها می‌کنی. رحم داشته باش تا او احساس نکند آدم ساده‌لوح و احمقی است که چیزی از شغل تو نمی‌داند و مجبور بشود بپرسد: « منظورت از ... از کارشناس بیمه (حسابرس/ نویسنده/ متخصص فیزیک) چیه؟ یعنی چه کار می‌کنی؟ »

مثلاً تو وکیل هستی. نگذار آدمی ناوارد که سررشته‌ای در کار تو ندارد، خودش به‌تنهایی کشف کند که تو واقعاً چه کار می‌کنی. شغلت را با جزئیات برایش توصیف کن. داستان کوچولویی بگو تا هم‌صحبتت با کمک آن بفهمد که تو چه کاری انجام می‌دهی. برای مثال اگر داری با یک مادر جوان صحبت می‌کنی، بگو: « من وکیلم. مؤسسهٔ ما روی پرونده‌های استخدامی کار می‌کنه. راستش الآن درگیر پروندهٔ یه خانمی هستم که شرکتش به خاطر مرخصی زایمان بیش از حدی که البته واسش لازم هم بوده، اون رو اخراج کرده. »

داری با یک کارفرما صحبت می‌کنی؟ برایش توضیح بده: « من وکیلم. مؤسسهٔ ما روی پرونده‌های استخدامی کار می‌کنه. پروندهٔ فعلی من مربوط می‌شه به کارفرمایی که یکی از کارکنان زنش او را متهم به این کرده که موقع انجام مصاحبهٔ کاری از او سؤال‌های شخصی پرسیده است. » با این حرف‌ها یک کارفرما می‌فهمد که تو چه کاره‌ای.

۱۶ تکنیک هرگز به سؤال « شغلیت چیه » با یک کلمه پاسخ نده!

وقتی که سؤال غیرقابل اجتناب « راستی شغلت چیه؟ » را از تو می‌پرسند، ممکن است فکر کنی دادن جوابی یک‌کلمه‌ای مثل: « من اقتصاددانم/ معلمم/ مهندسم »، راه را برای شروع یک گفتگوی دلچسب باز می‌کند. با این حال، ممکن است خیلی چیزهای دیگر به ذهن کسی که اقتصاددان/ معلم

یا مهندس نیست، بیاید که هیچ ربطی به شغل تو ندارد.

بنابراین بهتر است شغلت را با جزئیات برای او توصیف کنی. چند تا حقیقت خوشمزه دربارهٔ شغلت به او بده تا آن را راحت هضم کند. در غیر این صورت او خیلی زود عذرخواهی می‌کند و به سراغ خوراکی‌های روی میز می‌رود.

خاطرات دردناک از جواب‌های یک‌کلمه‌ای

هنوز هم خاطرات دردناک از آن روزهایی در ذهنم هست که زبانم در مقابل جواب یک‌کلمه‌ای آدم‌ها در مورد شغلشان بند می‌آمد، مثلاً روزی را به یاد می‌آورم که آقایی سر میز شام به من گفت: « من دانشمند علوم هسته‌ای هستم. » تنها چیزی که به ذهنم رسید در جواب حرفش بگویم این بود که: « وای حتماً شغل خیلی جذابیه! » مطمئنم که این جواب، مرا در چشم او در حد یک مولکول کوچک کرد.

فرد دیگری که آن طرف من نشسته بود اعلام کرد: « من در کار پاک‌کننده‌های صنعتی هستم. » و بعد ساکت شد و منتظر ماند تا عکس‌العمل مرا ببیند. من در جواب او گفتم: « وای خدای من، حتماً باید آدم زرنگی باشید که وارد این کار شدید! » این پاسخم هم، مثل قبلی، چندان چنگی به دل نزد. دیگر تا آخر شام هر سه تای ما ساکت ماندیم و هیچ کداممان حرفی نزدیم.

همین یک ماه پیش، آشنای تازه‌ای برایم لاف زد که: « قصد دارم در کالج تروکی میدوز، آئین بودایی تبتی را درس بدهم. » و بعد ساکت شد. من نه می‌دانستم کالج تروکی میدوز کجاست و نه از آئین بودایی تبتی سر در می‌آوردم. هر وقت کسی از تو می‌پرسد: « شغلت چیه؟ »، مقداری تنفس « دهان به گوش » به او بده تا نفسی بگیرد و حرفی بزند!

۱۷

چطور دو غریبه را به بهترین شیوه به هم معرفی کنی؟

خیلی مهم است در لحظات پراضطرابی که دو تا آدم قرار است به هم معرفی شوند به کمک آن‌ها بروی.

« سوزان، دلم می‌خواد با جان اسمیت آشنا بشی. جان، این سوزان جونزه. » خوب ... توقع داری جان و سوزان چه بگویند؟

« اسمیت؟ الف، سین، میم، ی، ت... درسته؟ »

« آفرین سوزان، با یه اسم جالب آشنا شدی. »

بهتر است کاملاً این شیوه را فراموش کنی. به اندازهٔ سر سوزن هم نباید جان و سوزان را سرزنش کنی که چرا همین طوری ایستاده‌اند و همدیگر را نگاه می‌کنند. تقصیر از توست که این

دو نفر را به شیوهٔ غلطی به هم معرفی کرده‌ای که اکثر مردم دوستانشان را به هم معرفی می‌کنند ـ یعنی با گفتن یک اسم خشک و خالی! مردم اغلب قلاب را بدون هیچ طعمه‌ای به طرف فرد می‌اندازند و توقع دارند طرف دندان‌هایش را در آن فرو کند.

برنده‌های بزرگ ممکن است زیاد حرف نزنند، ولی گفتگوهایشان هرگز ناخواسته در میانهٔ راه متوقف نمی‌ماند. آن‌ها از تکنیک « معرفی خشک و خالی، هرگز! » استفاده می‌کنند تا هیچ وقت در وضعیت ناخوشایندی مثل بالا قرار نگیرند. وقتی که آن‌ها آدم‌ها را به هم معرفی می‌کنند، گفتگوی خودشان را با اضافه کردن چند جملهٔ ساده بیمه می‌کند: « سوزان، دوست دارم با جان آشنا بشی. جان یه کشتی کوچولوی محشر داره که ما سال پیش باهاش رفتیم سفر. جان، این سوزان اسمیته. سوزان سردبیر یه مجلهٔ آشپزیه. »

این نوع معارفه، به سوزان فرصت لازم را می‌دهد تا بپرسد جان چه نوع کشتی دارد یا اینکه سال گذشته با کشتی او کجا رفتید. برای جان هم این فرصت را مهیا می‌کند که دربارهٔ علاقه‌اش به نوشتن یا آشپزی کردن یا دستورهای غذایی حرف بزند. با این کار گفتگو به‌طور طبیعی به سمت صحبت‌های عادی در مورد مسافرت، زندگی روی کشتی، تعطیلات سال‌های قبل، دستورالعمل‌های غذایی مورد علاقه، رستوران‌ها، دخل و خرج، رژیم، روزنامه، سیاست‌های کاری و بی‌نهایت موضوع دیگر پیش خواهد رفت.

تکنیک ۱۷ | معرفی خشک و خالی، هرگز!

وقتی دیگران را معرفی می‌کنی، قلاب بدون طعمه‌ای را در آب نینداز و بعد با نیش باز ساکت نایست تا آن دو تا آدم خودشان را به در و دیوار بکوبند تا موضوعی برای حرف زدن پیدا کنند.

در عوض بر سر قلاب گفتگو طعمه بگذار تا آن‌ها آن را به دندان بگیرند و شروع به حرف زدن کنند. وقتی که چانهٔ آن‌ها گرم شد، اگر دوست داشتی بمان و اگر دوست نداشتی، به سراغ کار خودت برو.

•

اگر راحت نیستی که در ابتدای معارفه دربارهٔ شغل کسی حرف بزنی، دربارهٔ سرگرمی‌ها و یا حتی استعدادهایش حرف بزن. یک روز در یک مهمانی، میزبانم مردی به نام گیلبرت را به من معرفی کرد. او گفت: «لیل، دوست دارم با گیلبرت آشنا بشی. استعداد گیلبرت در مجسمه‌سازیه. اون مجسمه‌های مومی خیلی قشنگی درست می‌کنه.» همانجا با خودم گفتم: «چه جالب! *استعداد* صحبت کردن از توانایی‌ها و استعدادِ افراد راه خیلی خوبیه برای معرفی کردن آدم‌ها و باز کردن سر صحبت با آن‌ها.»

۱۸ چطور یک گفتگوی در حال مرگ را احیا کنی؟

حتی یک همسر خوش‌قلب هم که در حین عشق‌بازی ممکن است از همسرش بپرسد: « تو هم لذت می‌بری، عزیزم؟ »، می‌داند که نباید از دوستی بپرسد: « گفتگومون برای تو هم لذت‌بخشه؟ » البته او در دل این سؤال را از خودش می‌پرسد ... در واقع همهٔ ما این سؤال را از خودمان می‌پرسیم. با تکنیک بعدی خیال خودت را راحت می‌کنی. مسلماً می‌توانی گفتگویت را، با هر کسی که داری با او صحبت می‌کنی، تبدیل به یک بحث داغ کنی و مثل دوست من، دانی، به‌طرز معجزه‌آسایی شنونده‌ات را مجذوب خودت کنی.

مثل کارآگاه‌ها به دنبال سرنخ‌هایی باش که ناخواسته از دهان هم‌صحبتت می‌پرد

شرلوک هولمز را که حتماً می‌شناسی؟ هر وقت که هولمز سرنخی را پیدا می‌کند، فوراً آن را بررسی می‌کند. مهم نیست که در ابتدا چقدر این سرنخ گمراه‌کننده و بی‌ربط به نظر می‌آید. هولمز می‌داند به‌زودی با ذره‌بینش آنچه را که می‌خواهد پیدا می‌کند. برندگان بزرگ هم مثل کارآگاهان ماهر می‌دانند هر چقدر هم که سرنخی که پیدا کرده‌اند در نگاه اول بی‌ربط باشد، باز می‌توانند از درون آن موضوع مناسبی برای گفتگو پیدا کنند؛ چطور؟ آن‌ها کارآگاه کلمه‌ها می‌شوند.

من دوست جوانی به نام نانسی دارم که پرستار است. نانسی علاقهٔ زیادی به بیماران مسنش دارند، ولی هر از گاهی از این شکایت می‌کند که بعضی از بیمارانش چقدر بدعنق یا کم‌حرف هستند. او از این می‌نالد که نمی‌تواند با آن‌ها ارتباط برقرار کند.

یک بار نانسی از بیمار پیری به نام خانم اوتیس حرف زد که هرگز موفق نشده بود مهر لب‌های او را بردارد. نانسی گفت: « یک بار بعد از یک هفتهٔ طوفانی، صرفاً به خاطر اینکه حرفی زده باشم به خانم اوتیس گفتم: هفته‌ای طوفانی داشتیم، نه؟ » نانسی ادامه داد: « خانم اوتیس عملاً فک من رو پایین آورد. او با لحن تندی گفت: « برای درخت‌ها و گل‌ها خوب بود. » من از نانسی پرسیدم: « خوب، تو چه جوابی دادی؟ »

نانسی جواب داد: « چی می‌خواستی بگم؟ مثل روز روشن بود که اون زن می‌خواد من رو از سر خودش باز کنه. »

« اصلاً از خانم اوتیس پرسیدی از گل و گیاه خوشش می‌یاد یا نه؟ »

نانسی گفت: « گل و گیاه؟ »

من پیشنهاد دادم: « خوب، آره. خانم اوتیس خودش مسئله رو پیش کشیده. » من از نانسی خواستم لطفی به من بکند. از او خواستم که: « از

خانم اوتیس این قضیه رو بپرس. » اولش نانسی قبول نکرد، ولی من اصرار کردم. بالاخره، نانسی قول دارد که از خانم اوتیس پیرِ عبوس بپرسد که آیا گل و گیاه دوست دارد یا نه.

روز بعد نانسی حیرت‌زده از محل کارش به من تلفن زد: « لیل، از کجا می‌دونستی؟ خانم اوتیس نه فقط عاشق گل و گیاهه، بلکه بهم گفت با یه باغبون هم ازدواج کرده. راستش امروز یه مشکل دیگه با خانم اوتیس پیدا کردم ... نمی‌تونستم خفه‌اش کنم! باورت می‌شه؟ او یکریز دربارهٔ باغش، همسرش و ... صحبت می‌کرد. »

گفتگوکنندگان برتر می‌دانند که ایده‌ها از ناکجاآباد پیدایشان نمی‌شود. اگر خانم اوتیس به پیش کشیدن موضوع گل و گیاه فکر می‌کرده، پس حتماً رابطه‌ای با آن‌ها داشته است. به علاوه، پریدن آن کلمه از دهانش به معنای این است که دوست داشته است دربارهٔ گل و گیاه حرف بزند.

فرض کن خانم اوتیس در جواب گفتهٔ نانسی به جای جملهٔ: « برای درخت‌ها و گل‌ها خوب بود »، می‌گفت: « برای آرتروزم بده. » حالا حدس می‌زنی که خانم اوتیس دوست دارد دربارهٔ چی حرف بزند؟

وقتی داری با کسی حرف می‌زنی، گوش‌هایت را باز کن و مثل یک کارآگاه خوب به دنبال سرنخ‌ها باش. به دنبال هر نوع اشارهٔ غیرمعمولی باش. هر نوع اشارهٔ مستقیم یا غیرمستقیم به مکان، زمان یا شخص دیگر. دربارهٔ آن از طرف مقابلت سؤال کن چون این سرنخی است دربارهٔ چیزی که هم‌صحبتت از حرف زدن دربارهٔ آن لذت می‌برد.

اگر دو نفر علائق مشترک داشته باشند، وقتی که موضوع مشترک پیش می‌آید، به‌طور طبیعی به سراغ آن می‌روند. برای مثال اگر کسی از بازی اسکواش حرفی به میان بیاورد (یا تماشای پرنده‌ها یا جمع کردن تمبر) و شنونده هم به همین مسئله علاقه داشته باشد، با هیجان می‌پرسد: « تو هم طرفدار اسکواش (پرنده یا تمبر جمع کردن) هستی؟ »

البته این را به خاطر داشته باش: لازم نیست حتماً بازیکن اسکواش، علاقه‌مند به پرنده یا کلکسیونر باشی تا بتوانی با هیجان دربارهٔ آن‌ها صحبت کنی. صرفاً کافی است که « کارآگاه کلمه » باشی. وقتی که خود را نسبت به چیزی که طرف مقابلت به آن اشاره کرده علاقه‌مند نشان بدهی، وارد گفتگویی می‌شوی که هم‌صحبتت را به وجد می‌آورد. (البته ممکن است آن موضوع برای خود تو خیلی هم خسته‌کننده و خواب‌آور باشد، ولی این داستان دیگری است!)

۱۸ تکنیک کارآگاه کلمه باش

مثل یک مفتش خوب به تک‌تک کلمه‌های هم‌صحبتت توجه کن تا ببینی از چه موضوعی خوشش می‌آید. احتمال زیادی دارد که سرنخ رو شود. بعد مثل یک کارآگاه زبده آن سرنخ را بقاپ. حالا مثل شرلوک هولمز دربارهٔ موضوعی که برای طرف مقابلت بسیار جذاب است، سرنخی پیدا کرده‌ای.

حالا که یک گفتگوی جذاب را شعله‌ور کردی، بگذار با هم تکنیکی را یاد بگیریم که آتش گفتگویت را گرم نگه می‌دارد.

۱۹

چطور با انتخاب موضوع مناسب هم‌صحبتت را شیفتهٔ خود کنی؟

چند سال قبل، من و یکی از دوستانم در مهمانی‌ای شرکت کردیم که پر بود از آدم‌هایی که هر کدامشان در حوزهٔ خودشان سری در میان سرها بودند. با هر کسی که صحبت می‌کردیم، به نظر می‌رسید یک زندگی شیک و پیک دارد. بعد از مهمانی، با دوستم دربارهٔ آدم‌هایی که آنجا دیده بودیم حرف زدیم. من به او گفتم: « دایان، از میون اون همه آدم فوق‌العاده جذابی که توی مهمانی بودند، از حرف زدن با کدومشون از همه بیشتر لذت بردی؟ »

او بدون هیچ تردیدی گفت: « دَن اسمیت. »

من پرسیدم: « دن چه کاره است؟ »

دایان جواب داد: « نمی‌دونم. »

« کجا زندگی می‌کنه؟ »

دایان جواب داد: « نمی‌دونم. »

« از چی خوشش می‌یاد؟ »

« نمی‌دونم. راستش ما راجع به چیزهای مورد علاقهٔ اون حرف نزدیم. »

من پرسیدم: « دایان، پس راجع به چی حرف زدین؟ »

« راستش فکر کنم بیشتر دربارهٔ من حرف زدیم. »

با خودم فکر کردم: آهان، معلوم شد که دایان با یک برنده همکلام شده. چند ماه بعد من افتخار ملاقات با برندهٔ بزرگ دایان را پیدا کردم. عدم اطلاع دایان از زندگی او کنجکاوی مرا تحریک کرده بود. برای همین او را سؤال‌پیچ کردم تا از چم و خم زندگی او سر در بیاورم. معلوم شد که دن در پاریس زندگی می‌کند، یک خانهٔ ساحلی در جنوب فرانسه دارد و یک خانهٔ کوهستانی هم در آلپ. او دور دنیا سفر می‌کند و برنامه‌های مستند دربارهٔ آثار باستانی دنیا می‌سازد. او عاشق پرواز با گلایدر یا همان هواپیمای بی‌موتور است و غواصی تمام‌عیار به حساب می‌آید. این مرد واقعاً زندگی جالبی داشت، مگر نه؟ پس چرا وقتی دایان را ملاقات کرده بود، هیچ چیزی دربارهٔ خودش نگفته بود؟ عجیب بود! من به دن گفتم که چقدر دایان از صحبت کردن با او لذت برده است، گرچه اطلاعات چندانی از زندگی او به دست نیاورده است. دن خیلی ساده جواب داد: « می‌دونی لیل، وقتی من با یکی آشنا می‌شم، ترجیح می‌دم از زندگی اون سؤال کنم تا اینکه از خودم و زندگی‌ام حرف بزنم. این طوری چیزهای بیشتری یاد می‌گیرم. من همیشه دوست دارم نورافکن رو بندازم روی طرف مقابلم. » معمولاً آدم‌های واقعاً با اعتمادبه‌نفس این کار را می‌کنند چون می‌دانند که با شنیدن، بیشتر از حرف زدن رشد می‌کنند. بنابراین مثل روز روشن است که چرا آن‌ها گوینده را مجنون خود می‌کنند.

یک توصیه به فروشنده‌ها: نورافکن را روی مشتری بینداز، نه روی خودت

چند ماه قبل، در همایشی داشتم با همکارم برایان تریسی صحبت می‌کردم. برایان در تربیت فروشنده‌های برتر عملکرد فوق‌العاده‌ای داشته است. او به شاگردانش می‌گوید، نورافکن بزرگی که روی محصول آن‌ها می‌تابد جذابیت چندانی برای مشتری ندارد. وقتی که نورافکن را روی خود او می‌اندازید، آن وقت است که معامله جوش می‌خورد.

دوستان فروشنده، این تکنیک مخصوصاً برای شما حیاتی است. نورافکن متحرک را از خودتان دور کنید و روی محصولاتتان و بیشتر از آن روی خریدارانتان بیندازید. این طوری خودتان و محصولاتتان را بهتر می‌فروشید.

۱۹
تکنیک | نورافکن متحرک

وقتی که با کسی آشنا می‌شوی، فرض کن که نورافکن بزرگی بین شما دو تا می‌چرخد. وقتی که داری حرف می‌زنی، نورافکن روی توست. وقتی آشنای تازه دارد حرف می‌زند، نورافکن روی او می‌تابد. اگر نورافکن را به اندازهٔ کافی به صورت آن فرد بتابانی، چشم او روی این واقعیت بسته می‌شود که تو یک کلمه هم راجع به خودت حرف نزدی. هر چه نورافکن را بیشتر از خودت دور نگه داری، طرف مقابلت تو را آدم جذاب‌تری می‌بیند.

۲۰ چطور دیگر نگران این مسئله نباشی که « بعدش چی بگم؟ »

البته لحظاتی هم پیش می‌آید که حتی خوش‌سر و زبان‌ترین آدم‌ها هم به دیوار می‌خورند. گاهی طرف مقابل با چنان یکنواختی صحبت می‌کند که حتی زبده‌ترین کارآگاهان کلمه هم نمی‌توانند حرفی برای گفتن پیدا کنند.

اگر می‌بینی که بیهوده داری آتش گفتگویِ در حال خاموش شدنی را باد می‌زنی (یا به هر دلیل سیاسی یا انسانی احساس می‌کنی آن گفتگو باید ادامه پیدا کند)، می‌توانی از تکنیکی که در ادامه می‌آید استفاده کنی و آن آتش در حال خاموش شدن را دوباره شعله‌ور کنی. من به آن می‌گویم « تکنیک تکرار طوطی‌وار » (برگرفته از آن پرندهٔ زیبای استوایی که صرفاً با تکرار کردن حرف‌های دیگران قلب دنیا را تسخیر کرده است.)

تا حالا شده همین طور که داری کارهای خانه‌ات را انجام می‌دهی، به صدای مسابقهٔ تنیسی هم که دارد از تلویزیون پخش می‌شود گوش بدهی؟ تو می‌شنوی که توپ از این طرف تور به آن طرف تور می‌رود و برمی‌گردد. کلیک، کلانک ... کلینک، کلانک ... ولی بار آخر دیگر صدای کلانک به گوشت نمی‌خورد. توپ به زمین اصابت نکرده است. با خودت می‌گویی چه اتفاقی افتاد؟ فوراً به تلویزیون نگاه می‌کنی.

گفتگو هم همین طور است. توپِ کلام بین دو نفر رد و بدل می‌شود. اول تو صحبت می‌کنی، بعد طرف مقابلت صحبت می‌کند ... و همین طور ادامه پیدا می‌کند و می‌رود و می‌آید. هر بار از طریق مجموعه‌ای از سر تکان دادن‌ها و در آوردن صداهای آرامش‌دهنده‌ای مثل « آهان، اوهوم » به هم‌صحبت خود می‌فهمانی که توپ به زمین تو فرود آمده است. در واقع به طرف مقابت می‌گویی که « متوجه منظورت شدم. » ریتم گفتگو این‌چنین است.

بعدش چی بگم؟

برگردیم به‌سراغ آن لحظهٔ ترسناکی که نوبت تو فرا می‌رسد که حرف بزنی. ناگهان انگار همه چیز از یادت می‌رود. وحشت نکن! به جای اینکه سعی کنی علامتی (چه زبانی و چه غیرزبانی) مبنی بر اینکه « متوجه شدم » به طرف مقابلت بدهی، صرفاً مثل طوطی سه، چهار تا کلمهٔ آخری را که هم‌صحبتت به زبان آورده با لحنی پرسشگرانه و مشتاقانه تکرار کن. این کار توپ گفتگو را به زمین شریک صحبتت برمی‌گرداند.

دوست من، فیل، هر از گاهی در فرودگاه به استقبال من می‌آید. گاهی وقت‌ها چنان خسته هستم که در کمال بی‌ادبی در صندلی مسافر به خواب عمیقی می‌روم؛ و فیل تبدیل به رانندهٔ شخصی من می‌شود.

چند سال قبل، درست بعد از یکی از سفرهای بسیار خسته‌کننده‌ام،

چمدان‌هایم را در ماشینش گذاشتم و خودم توی صندلی جلویی پریدم. همین طور که داشتم چرت می‌زدم، فیل به من گفت که شب قبل به تئاتر رفته است. اگر مثل همیشه بود، زیر لب چیزی می‌گفتم و بعد از هوش می‌رفتم، ولی چون در طول آن سفر تکنیک « تکرار طوطی‌وار » را یاد گرفته بودم، دوست داشتم آن را امتحان کنم. من با لحن پرسشگرانه‌ای پرسیدم: « تئاتر؟ »

فیل جواب داد: « آره، نمایشش عالی بود. » و کاملاً انتظار داشت این کلمهٔ آخرین حرف من دربارهٔ این موضوع باشد و طبق معمول همیشه به خواب بروم.

اما من طوطی‌وار تکرار کردم: « نمایشش عالی بود؟ » فیل که از توجه من خوشحال و متعجب شده بود گفت: « آره، یه نمایش جدید از استفن سوندهایم به نام سوینی تاد. »

من باز طوطی‌وار تکرار کردم: « سوینی تاد؟ » حالا دیگر چانهٔ فیل گرم شده بود: « آره، موسیقی‌ش عالی بود و یه داستان عجیب داشت. »

من باز طوطی وار تکرار کردم: « داستان عجیب؟ » این همان چیزی بود که فیل می‌خواست. او به مدت نیم ساعت از ماجرای نمایش حرف زد که دربارهٔ آرایشگری لندنی بود که توی شهر می‌چرخید و آدم‌ها را می‌کشت. من داشتم نصفه و نیمه چرت می‌زدم، ولی طولی نکشید که به این نتیجه رسیدم داستان سوینی تادی که سر آدم‌ها را می‌برید، دارد چرتم را مختل می‌کند. بنابراین خیلی ساده عقب‌گرد کردم و یکی از جمله‌های قبلی‌اش را که دربارهٔ موسیقی آن نمایش بود تکرار کردم تا او را به سمت موضوع دیگری بکشانم.

« گفتی موسیقی‌اش عالی بود؟ »

این سؤال کار خودش را کرد. در بقیهٔ سفر ۴۵ دقیقه‌ای من به خانه، فیل برایم « زنان زیبا »، « بهترین شیرینی پای لندن » و سایر ترانه‌های

نمایش اسوینی تاد را خواند ـ که اتفاقاً برای چرت نصف و نیمهٔ من هم همراه خوبی بود. من مطمئنم تا به امروز فیل فکر می‌کند حرف‌هایی که در آن سفر بین من و او رد و بدل شد، یکی از بهترین گفتگوهایی بود که ما با هم داشتیم. و باورت می‌شود؟ تنها کاری که کردم این بود که چند تا از کلمه‌های او را طوطی‌وار تکرار کردم.

۲۰ تکنیک | تکرار طوطی‌وار

با استفاده از این تکنیک دیگر هرگز زبانت بند نمی‌آید. خیلی ساده، درست مثل طوطی چند تا جملهٔ آخری را که هم‌صحبتت به زبان می‌آورد تکرار کن. این کار توپ را یکراست به زمین او برمی‌گرداند. بعدش تنها کاری که باید انجام دهی این است که به حرف‌هایش گوش بدهی.

دوستان فروشنده، چرا وقتی که می‌توانید خیلی راحت با استفاده از تکنیک تکرار طوطی‌وار خواستهٔ مشتری‌هایتان را از زیر زبانشان بیرون بکشید، با آن‌ها وارد بازی نفس‌گیر موش و گربه شوید؟

با استفاده از تکرار طوطی‌وار سود کنید

تکرار طوطی‌وار دری است برای رو کردن احساسات واقعی آدم‌ها. فروشندگان برتر از این روش استفاده می‌کنند تا به خواستهٔ درونی مشتری‌ها (که حتی خودشان هم نمی‌دانند چطور آن را به زبان بیاورند) جواب دهند. یکی از دوستان من به نام پل که فروشندهٔ ماشین‌های دست‌دوم است به من گفت معاملهٔ موفق اخیرش را مدیون تکنیک تکرار طوطی‌وار می‌داند.

پل به همراه مشتری و همسر او داشت در نمایشگاه قدم می‌زد و مدل‌های مختلف ماشین را به آن‌ها نشان می‌داد. ظاهراً مرد به دنبال ماشینی بود که « خرید معقولی » باشد. پل هر شورولت و فوردی را که فکر می‌کرد خرید معقولی باشد به مرد نشان داد. بعد به سراغ یک ماشین خانواده رفتند که به نظر انتخاب عاقلانه‌ای می‌آمد. پل از مرد پرسید که نظرش دربارهٔ این ماشین چیست. او گفته بود: « فکر نمی‌کنم این ماشین برای من مناسب باشه. » پل به جای اینکه به سراغ ماشین معقول بعدی برود، طوطی‌وار تکرار کرده بود: « مناسب برای شما؟ » واکنش پرسشگرانهٔ پل به مشتری فهمانده بود که باید توضیح بیشتری بدهد.

مشتری من‌من‌کنان گفته بود: « راستش فکر نمی‌کنم به درد آدمی مثل من بخوره؟ »

پل دوباره تکرار کرده بود: « آدمی مثل شما؟ »

« شاید بهتر باشه یه ماشین اسپرت بخرم. »

پل تکرار کرده بود: » اسپرت؟ »

« فکر کنم ماشینای اون طرف واسه من مناسب باشن. »

آهان. طوطیِ پل معلوم کرده بود چه ماشین‌هایی را باید به این مشتری نشان بدهد. همین طور که داشتند به طرف لامبورگینی که آن طرف نمایشگاه گذاشته شده بود می‌رفتند، پل دید که چشم‌های مشتری برق زد. یک ساعت بعد، پل یک پورسانت عالی توی جیبش گذاشت.

می‌خواهی برای نجات گلویت کمی استراحت کنی و حرف نزنی؟ استفاده از تکنیک بعدی باعث می‌شود هم‌صحبتت گفتگو را در دست بگیرد و تنها کاری که نیاز باشد انجام بدهی این باشد که صرفاً گوش بدهی (و یا حتی اگر او دارد همین طور برای خودش حرف می‌زند، تو جیم شوی و در بروی!)

۲۱ چطور آن‌ها را سرگرم حرف زدن کنی؟ (تا اگر خواستی خودت جیم شوی!)

هر پدری وقتی که کوچولویش موقع خواب بـه او التماس می‌کند که: « بابا، بابا، دوباره واسـم قـصهٔ شنگول و منگول و حبهٔ انگور (یا شنل قرمزی یـا اینکه تو و مامان چطوری با هم آشـنا شـدین) رو می‌گی؟ » لبخند می‌زند. بابا می‌داند کوچولـویش بار اول آن‌قدر از داستان خوشش آمده اسـت کـه دوست دارد بارها و بارها آن را بشنود.

بچه‌ها الهام‌بخش من در ابداع تکنیـک بعـدی بوده‌اند که به آن می‌گویم: « دوباره! دوباره! » این تکنیک دو تا کار می‌کند: اول اینکه باعث می‌شود همکارت احـساس یـک بابـای خوشـحال را پیـدا بکند و در ضمن راهـی اسـت عـالی بـرای اینکـه به یک گفتگـوی در حـال مـرگ، دوبـاره حیـات بدهی.

من یک بار سوار یک کشتی شدم که خدمه‌اش ایتالیایی و اکثر مسافرانش امریکایی بودند. هر هفته افسران باید در مهمانی کاپیتان حضور به هم می‌رساندند. بعد از اینکه کاپیتان با انگلیسی دست و پا شکستهٔ شیرینی صحبت‌هایش را می‌کرد، افسرها دور هم جمع می‌شدند و به زبان ایتالیایی شروع به پرچانگی می‌کردند. لازم به گفتن نیست که اکثر اوقات تنها چیزی که از ایتالیایی نصیب مسافران می‌شد، ماکارونی، اسپاگتی، سالامی و پیتزا بود.

من به عنوان مسئول تفریحات کشتی وظیفه داشتم که افسران را با مسافران آشنا کنم. روش نه چندان ماهرانه و ظریف من این بود که دست‌های افسری را بگیرم و او را به طرف جمعی از مسافران که لبخند بر لب در انتظارش بودند بکشانم. بعد افسر را معرفی می‌کردم و خداخدا می‌کردم که یا گربه زبانش را نخورده باشد یا اینکه یکی از مسافران سؤال بکری مثل این بپرسد: « وای خدا جون، اگه همهٔ شما افسرا اینجایین، پس کی داره این کشتی رو می‌رونه؟ » هرگز این اتفاق نمی‌افتاد. من همیشه از مهمانی هفتگی کاپیتان وحشت داشتم.

یک شب که در کابینم خوابیده بودم، از تکان‌های شدید کشتی از خواب بیدار شدم. وقتی گوش دادم متوجه شدم که موتورهای کشتی خاموش است. یک علامت بد! لباسم را پوشیدم و فوراً روی عرشه دویدم. از توی مه غلیظ به زحمت توانستم کشتی دیگری را ببینم که در حدود دومایلی ما بود. پنج، شش تا از افسرها به زنجیر حفاظتی سمت راست کشتی چنگ زده بودند و به جلو خم شده بودند. من درست همان لحظه به عرشه رسیدم و مردی را دیدم که با پانسمانی روی چشمش داشت از نردبان کشتی که به شدت تکان می‌خورد بالا می‌آمد. افسران فوراً او را بالا کشیدند و به بیمارستان کشتی منتقل کردند. بعد موتورها دوباره روشن شد و ما به راهمان ادامه دادیم.

صبح روز بعد تمام ماجرا را کشف کردم. یک کارگر در یک کشتی دیگر (که کشتی باربری بود) داشته در سیلندر یک موتور سوراخی ایجاد می‌کرده که یکمرتبه تکه فلز تیزی مثل ترکش در رفته و صاف خورده بود توی چشم راست او. چون کشتی باربری دکتری روی عرشهٔ خودشان نداشت، بنابراین یک علامت اضطراری به کشتی ما ارسال کرده و از ما کمک خواسته بودند.

قوانین بین‌المللی دریا می‌گوید هر کشتی که علامت کمک دریافت کند، باید به آن جواب بدهد. کشتی ما به نجات آمده بود و ملوان، در حالی که دستش را روی چشم در حال خونریزی‌اش گذاشته بود، به یک قایق نجات منتقل شده بود تا به کشتی ما آورده شود. دکتر راسی، پزشک کشتی ما، با موفقیت توانسته بود تکه فلز را از چشم آن کارگر در آورد و بینایی‌اش را نجات دهد.

دربارهٔ اون روز تعریف کن که ...

برگردیم به سراغ مهمانی بعدی کاپیتان. بار دیگر با همان چالش آشنا روبرو بودم، یعنی ترغیب کردن به گپ زدن با مسافران. من سفر پرزحمت هفتگی خودم را شروع کردم و به سراغ جمع افسران کم‌حرف کشتی رفتم تا یکی، دو تا از آن‌ها را بکشانم و با خودم نزد مسافران ببرم. این بار دستم به دست پزشک کشتی چسبید. من او را به نزدیک‌ترین مسافران خندان کشتی کشاندم و معرفی‌اش کردم. بعد گفتم: « درست همین هفتهٔ پیش، در یه شب پرماجرا، دکتر راسی بینایی ملوانی رو که متعلق به یه کشتی دیگه بود، نجات داد. دکتر راسی، مطمئنم دوستان‌مون دلشون می‌خواهد دربارهٔ اون ماجرا بشنوند. »

این حرفم مثل یک عصای جادویی بود. در کمال شگفتی دیدم که انگار همان لحظه معجزه‌ای رخ داد و زبان دکتر راسی باز شد و انگلیسی دست و پا شکستهٔ یکنواخت قبلی‌اش تبدیل به یک انگلیسی تمام و کامل و

فصیح شد. او تمام داستان را برای گروه مسافرانی که دورش جمع شده بودند تعریف کرد. من آن گروه را که دکتر راس آن‌ها را به وجد آورده بود ترک کردم و به سراغ افسر دیگری رفتم تا او را پیش جمعیت منتظر دیگری ببرم.

من بازوی پر از نقش و نگار کاپیتان را گرفتم و او را به سمت عدهٔ دیگری از مسافران لبخند به لب بردم و گفتم: « کاپیتان کافیرو، چرا واسه این دوستامون در مورد عملیات نجات فوق‌العاده‌ای که نیمه‌شب هفتهٔ پیش انجام دادید حرف نمی‌زنید؟ » قفل زبان کافیرو باز شد و او شروع به حرف زدن کرد!

دوباره برگشتم تا افسر ارشد بعدی را نزد گروه بعدی ببرم. حالا دیگر متوجه شده بودم که برگ برنده را پیدا کرده‌ام: « سینیور سالواگو، چرا واسه دوستامون تعریف نمی‌کنید که چطور نیمه‌شب کاپیتان رو بیدار کردید تا اون عملیات نجات فوق‌العادهٔ شبانه رو انجام بدید؟ »

حالا دیگر وقت آن بود که برگردم و دکتر را از گروه اول بیرون بکشم و او را نزد گروه بعدی از مسافران ببرم. دفعهٔ دوم حتی از دفعهٔ اول هم بهتر بود. او با خوشحالی دوباره برای گروه دوم شروع به تعریف داستانش کرد! همین طور که داشت حرف می‌زد، من پیش کاپیتان برگشتم تا او را از گروه اول جدا کنم و بار دیگر پیش گروه دیگری ببرم تا برای آن‌ها حرف بزند. احساس می‌کردم مثل یک شعبده‌باز سیرک هستم که تمام بشقاب‌ها را در حال چرخیدن به دور خود روی میله‌ها نگه داشته است. همین که گفتگویی روی دور می‌افتاد، مجبور بودم به‌سرعت پیش گویندهٔ اولی برگردم و او را به سمت گروه تماشاچی دیگری هدایت کنم.

دیگر تا آخر آن فصل مهمانی‌های کاپیتان برای من مثل آب خوردن شد! آن سه تا افسر عاشق این بودند که داستان قهرمان‌بازی‌شان را برای مسافران جدیدی که هر بار سوار کشتی ما می‌شدند، تعریف کنند. مشکل

فقط این بود که من متوجه شدم هر بار داستان‌های آن‌ها طولانی‌تر و پرشاخ و برگ‌تر می‌شود. برای همین مجبور بودم وقتم را تنظیم کنم تا وقت به همهٔ مسافران برسد!

دوباره! دوباره!

« دوباره! دوباره! » این چیزی است که تماشاچی‌ها وقتی که می‌خواهند خواننده آواز دیگری بخواند، کمدین برنامهٔ دیگری را اجرا کند، شاعر شعر دیگری را بخواند (و در مورد من، افسرها قصهٔ دیگری را تعریف کنند) می‌گویند. « دوباره! دوباره! » تکنیکی است که می‌توانی استفاده کنی تا با کمک آن از یک مشتری، یک کارفرمای احتمالی یا یک آشنای باارزش بخواهی داستانی را تکرار کند. در مدتی که شما دو تا دارید با گروهی از آدم‌ها حرف می‌زنید، خیلی ساده به طرف او برگرد و بگو: « جان، شرط می‌بندم همه دوست دارند دربارهٔ اون زمانی که تو اون ماهی خاردار سی‌پوندی راه‌راهی رو گرفتی بدونن. » یا « سوزان، واسه بقیه هم اون داستانی رو که واسم تعریف کردی بگو ... براشون بگو که چطوری اون بچه گربه رو از روی درخت نجات دادی. داستانت اون‌قدر فوق‌العاده است که من دوست دارم دوستای دیگه‌مون هم اون رو بشنوند. » از هر چیز گذشته، مگر نه اینکه مردم فقط به آدم‌هایی می‌گویند « دوباره! دوباره! »، که آن‌ها را سر ذوق آورده باشند؟

۲۱ تکنیک | دوباره! دوباره!

شیرین‌ترین صدایی که اجراکننده‌ای می‌تواند ورای دست زدن‌های تماشاچی‌ها بشنود این است: « دوباره! دوباره! » شیرین‌ترین صدایی که هم‌صحبت تو وقتی که داری با گروهی از

آدم‌ها حرف می‌زنی می‌تواند از دهان تو بشنود این است: « راجع به اون روزی بگو که ... »

هر بار که با کسی که برایت مهم است در یک جلسه یا مهمانی هستی، به داستانی فکر کن که او زمانی برای تو تعریف کرده است. یک داستان مناسب که می‌دانی جمعیت از شنیدن آن خوشش می‌آید انتخاب کن؛ بعد از دوستت بخواه که آن را برای بقیه هم تعریف کند. با این کار نورافکن را روی هم‌صحبتت می‌اندازی.

مزیت اضافی این تکنیک: همین که آن‌ها را راه انداختی و شروع به حرف زدن کردند، می‌توانی جیم شوی و یک همراه جالب‌تر پیدا کنی!

یک هشدار! اطمینان حاصل کن داستانی را که انتخاب می‌کنی، داستانی باشد که گوینده در آن بدرخشد. هیچ کس دوست ندارد دربارهٔ زمانی که معامله‌ای را از دست داده، ماشینی را داغون کرده، شیشهٔ رستورانی را شکسته یا شبی را در زندان گذرانده حرف بزند. اطمینان حاصل کن که « دوباره! دوباره! » درخواستی‌ات، داستان مثبتی باشد که هم‌صحبتت از آن مثل یک برندهٔ بزرگ بیرون آمده باشد، نه یک دلقک تمام‌عیار!

زیبایی کامل این تکنیک را اولین بار وقتی می‌بینی که آن را برای کسی به کار می‌بری که دارد داستان طولانی و خسته‌کننده‌ای را تعریف می‌کند. تو راحت پاورچین پاورچین جیم می‌شوی و می‌گذاری آدم کسل‌کننده بارها و بارها آن داستانش را برای دوستت تعریف کند (البته آن دوست ممکن است دیگر با تو یک کلمه هم حرف نزند، ولی این ربطی به این فصل ندارد.)

تکنیک بعدی دربارهٔ گفتن داستان‌های جالب دربارهٔ زندگی خودت است.

۲۲ چطور در چشم دیگران آدم مثبتی به نظر برسی؟

اغلب مردم فکر می‌کنند وقتی با کسی که از او خوششان می‌آید روبرو می‌شوند، باید فوراً رازی را با او در میان بگذارند، با او صمیمی شوند یا یک جور اعترافی، چیزی بکنند تا نشان دهند که آن‌ها هم انسان هستند. ممکن است فکر کنی اگر نبرد کودکی‌ات با شب‌ادراری، دندان قروچه کردن، مکیدن انگشت شست یا مبارزهٔ فعلی‌ات با نقرس یا گواترت را در بوق و کرنا کنی، نزد دیگران عزیز می‌شوی.

خوب، گاهی وقت‌ها این طور می‌شود. تحقیقی نشان داده است اگر فرد مورد نظر از تو بالاتر باشد، رو کردن نقطه‌ضعف‌هایش او را به تو نزدیک‌تر می کند. سوراخ‌های ته کفش نامزد ریاست جمهوری آدلای استیونسون ملتی را

مسحور خود کرده بود، همان طور که اعتراف شوک‌آور جرج بوش مبنی بر اینکه نمی‌تواند کلم بروکلی بخورد این کار را کرد.

اگر جای پایت محکم است، مثلاً فوق ستاره‌ای هستی که می‌خواهی با یکی از هواخواهان خود دوست بشوی، برو و به هواخواهت دربارهٔ آن دورانی که بیکار و بی‌پول بوده‌ای حرف بزن، ولی اگر فوق ستاره نیستی، بهتر است ریسک نکنی و بگذاری اسکلت ایام گذشته تا موقع مناسب سر جایشان در آرامگاه دلت باقی بمانند. مردم آن‌قدر تو را خوب نمی‌شناسند که قضاوت کلی درستی از تو بکنند و نقطه‌ضعف‌هایت را در کنار نقاط قوتت ببینند.

بعدها ممکن است در رابطه‌ات مشکل چندانی پیش نیاید، اگر به دوست جدیدت بگویی که سه بار ازدواج کرده‌ای یا موقعی که نوجوان بودی، مچت را موقع دزدی از فروشگاهی گرفته‌اند یا از شغل مهمی اخراج شده‌ای. احتمالاً او آن ماجرا را به چشم نمرهٔ صفری در کارنامهٔ پر از بیست زندگی تو تعبیر می‌کند، ولی اگر در آغاز یک رابطه این حرف‌ها را به طرف مقابلت بزنی، واکنش غریزی او این خواهد بود که: « وای، دیگه قراره چی بگه؟ اگه چنین مسئله‌ای رو به این سرعت به من گفته، دیگه چی پنهان کرده؟ لابد یه صندوقچه پر از ازدواج قبلی و سوء سابقه داره و یه عالم دیوار پر از نامه‌های اخراجی. » او اصلاً فکر نمی‌کند که اعتراف تو نشان‌دهندهٔ حسن نیتت بوده است.

تکنیک ۲۲
بر ویژگی‌های مثبت خود تأکید کن!

وقتی کسی را برای اولین بار می‌بینی، درِ صندوقچهٔ دلت را ببند و اسکلت ایام گذشته را بگذار برای بعد. بعداً که رابطهٔ تو و دوست جدیدت عمیق‌تر شد، می‌توانی اسکلت‌هایت را بیرون بیاوری، با دوستت کلی به آن‌ها بخندی و بالای سر آن

استخوان‌ها جشن بگیری، ولی حالا زمان آن است که بـه قـول معروف « بر خوبی‌هایت تأکید کنی و بـر بـدی‌هایـت سـرپوش بگذاری! »

تا اینجا تکنیک‌های مفیدی برای آشنا شدن با غریبه‌ها و مهارت یافتن در گپ زدن یاد گرفته‌ای. تکنیک بعدی هم حرکتی جسورانه و هم تـدافعی است که به تو کمک می‌کند لبخند بر لب بیاوری، آن هم درست زمـانی کـه نمی‌دانی هم‌صحبتت دارد از چی حرف می‌زند!

۲۳

چطور همیشه حرف جالبی برای گفتن داشته باشی؟

حتماً شنیده‌ای که بعضی‌ها از این می‌نالند که: « نمی‌تونم برم مهمونی، آخه هیچی ندارم بپوشم. » آخرین بار کی این جمله را شنیدی: « نمی‌تونم برم مهمونی، چون هیچی ندارم بگم. »

وقتی به محفلی می‌روی که آدم‌های مختلفی در آن حضور دارند، طبیعتاً به ظاهرت فکر می‌کنی و اطمینان حاصل می‌کنی که کفش‌هایت به لباست می‌خورد و البته باید لباس مناسب و آرایشی که دارای رنگ متناسب است را هم در نظر بگیری. موهایت را پف می‌دهی، کارت‌های ویزیتت را توی کیفت می‌گذاری و راه می‌افتی.

آهای، یک دقیقه صبر کن! فکر نمی‌کنی مهم‌ترین چیز را فراموش کرده‌ای؟ یک « گفتگوی

مناسب » برای اینکه تصویر خوبی از تو در ذهن بقیه بماند. می‌پرسی منظورت چیه؟ منظورم این است که آیا واقعاً می‌خواهی موقع حرف زدن با دیگران فوراً هر چیزی که به ذهنت آمد به زبان بیاوری؟ تا آنجایی که می‌دانم تو برای رفتن به مهمانی همین طوری دست در کمدت نمی‌کنی و اولین لباسی را که توی دستت آمد نمی‌پوشی. به همین ترتیب، نباید گفتگویت را هم در مقابل مهمانانِ لبخند به لب و تشنهٔ صحبت‌های تو، به امید اولین چیزی بگذاری که به ذهنت خطور می‌کند. البته مطمئناً وسط حرف‌هایت از غریزه‌ات پیروی خواهی کرد، ولی برای شروع حداقل خودت را آماده کن تا اگر چیزی به ذهنت نرسید، به بن‌بست نخوری.

بهترین راه برای اطمینان از اینکه کنترل گفتگو را در دست خواهی داشت این است که درست قبل از رفتنت به رادیو و تلویزیون گوش بدهی. ببین در حال حاضر چه اتفاقاتی دارد در دنیا می‌افتد: آتش‌سوزی، سیل، سوانح هوایی، رژیم‌های سرنگون‌شده، سقوط سهام. تمام این اتفاقات موضوعات جالبی برای حرف زدن هستند ـ مهم نیست که با چه کسانی در حال گفتگو هستی.

تکنیک بعدی را از کسی یاد گرفتم که یکی از قدیمی‌ترین شغل‌های زنانهٔ دنیا را دارد.

تکنیک ۲۳ | جدیدترین خبر ... هرگز بدون شنیدن آن از خانه بیرون نرو!

آخرین کاری که قبل از بیرون آمدن از خانه به قصد رفتن به مهمانی باید انجام بدهی (حتی وقتی که برای بار آخر خودت را در آیینه دیدی) این است که رادیو را روشن کنی و به اخبار گوش بدهی یا روزنامه را برداری و آن را ورق بزنی. هر چیزی که

امروز اتفاق افتاده است، می‌تواند موضوع خوبی برای صحبت باشد. به علاوه، دانستن اخبار مهم روز یک حرکت تدافعی است و مانع از این می‌شود که با پرسیدن این سؤال که « دیگران دارند دربارهٔ چی حرف می‌زنند »، انگشت در چشم خودت بکنی.

این زن به من گفت که در محیط کار یک قانون خانگی گذاشته است. او از تمام « پیمانکاران مؤنث مستقل » خواسته که از اخبار جدید روز خبر داشته باشند تا بتوانند با مشتری‌هایشان به‌خوبی گفتگو و مذاکره کنند. البته او برای این کارش دلیل موجهی دارد؛ بررسی عملکرد کارمندانش به او نشان داده بود شصت درصد از ساعات کاری دخترانش به گپ زدن با مشتری‌ها و فقط چهل درصد به برآورده کردن نیازهای آن‌ها سپری می‌شد. بنابراین او به آن‌ها دستور داده بود قبل از هر دیداری، روزنامهٔ آن روز را بخوانند و یا به اخبار رادیو گوش بدهند. سیدنی به من گفت از وقتی این قانون را اجرا کرده، کار و بارش به‌طرز چشمگیری رشد داشته است. گزارش‌هایی که از مشتری‌های او می‌رسید همگی پر بود از تعریف و تمجید از زنانی که برای او کار می‌کردند. او همیشه تلاش می‌کرد از انتظارات مشتری‌هایش جلو بزند.

آمادهٔ مسابقهٔ قهرمانی در رشتهٔ گفتگو هستی؟ پس بزن بریم!

بخش سوم

چطور مثل یک آدم مهم
حرف بزنی؟

connect

به جنگل انسانی خوش‌آمدی! وقتی دو تا ببر که دارند در جنگل پرسه می‌زنند، به‌طور اتفاقی یکدیگر را در بیشه‌ای می‌بینند، مات و مبهوت به هم نگاه می‌کنند و به‌طور غریزی پیش خودشان حساب می‌کنند: اگر این نگاه کردن ما به غرش کردن ... چنگ انداختن ... زخم زدن ... ختم بشود، کدام یک برنده خواهیم شد؟ کدام یک از ما مهارت‌های بهتری در زنده ماندن داریم؟

ببرهای حیات وحش کمی با آن جانورهای دو پای عمودی شهری که از جنگل انسانی هستند، فرق دارند. انسان‌ها این مبارزه را با نگاه کردن و حرف زدن با یکدیگر آغاز می‌کنند. آن‌ها همین طور که دارند لبخند می‌زنند و می‌گویند: « سلام » یا « حال شما؟ » یا « چطوری؟ »، مثل ببرها به‌طور غریزی و همزمان همدیگر را مورد بررسی قرار می‌دهند.

البته آن‌ها بلندی پنجه‌های حریف یا تیزی دندان‌های او را بررسی نمی‌کنند، بلکه به بررسی سلاحی می‌پردازند که برای زنده ماندن در جنگل انسانی به‌مراتب قوی‌تر است. چیزی که آن‌ها مورد بررسی قرار می‌دهند، مهارت‌های ارتباطی طرف مقابلشان است. ممکن هست روحشان هم خبر نداشته باشد که تحقیقات ثابت کرده ۸۵ درصد از موفقیت انسان در زندگی‌اش مستقیماً به مهارت‌های ارتباطی او بستگی دارد.

آن‌ها ممکن است با این تحقیق که اخیراً از طرف دایرهٔ سرشماری صورت گرفته آشنا نباشند که نشان داده است کارفرماها کاندیداهایی را انتخاب می‌کنند که مهارت‌های ارتباطی و طرز برخورد عالی دارند و این مسئله برایشان از سواد، تجربه و آموزش متقاضی مهم‌تر است. دلیلش هم این است که آن‌ها می‌دانند مهارت‌های ارتباطی آدم را به اوج می‌رساند. برای همین آدم‌ها با زیر نظر گرفتن دقیق یکدیگر در گفتگوهای گاه و بیگاه تقریباً خیلی زود می‌فهمند که کدام یک در جنگل انسانی چنگال‌های تیزتری دارند.

آدم‌ها خیلی سریع متوجه می‌شوند که چه کسی آدم « مهمی » است. یک جملهٔ کلیشه‌ای، یک اظهار نظر غریزی، یک واکنش بیش از حد عصبی کافی است تا تو در امتحان رد شوی. ممکن است یک دوستی یا معاملهٔ بالقوه را از دست بدهی. یک حرکت احمقانه کافی است تا از نردبان کاری یا اجتماعی با سر به زمین بیفتی.

تکنیک‌های این فصل به تو کمک می‌کنند مطمئن شوی قدم‌های درستی برمی‌داری تا این بلاها بر سرت نیاید. تکنیک‌های ارتباطی این فصل در واقع دست تو را می‌گیرند تا راحت از هر نردبانی که انتخاب کرده‌ای بالا بروی.

۲۴ چطور بفهمی شغل کسی چیست؟ (حتی بدون اینکه از او بپرسی)

اولین سؤالی که گربه‌های کوچولو برای ارزیابی کردن یکدیگر از هم می‌پرسند این است: « راستی شغلت چیه؟ » بعد آنجا کز می کنند، سبیل‌هایشان را تاب می‌دهند و به دماغ‌هایشان چین می‌اندازند و با نگاهی که داد می‌زند: « بعد از اینکه جوابم را دادی، من در سکوت نظرم را دربارهٔ تو اعلام می کنم. »، به طرف مقابلشان خیره می‌شوند.

گربه‌سان‌های بزرگ هرگز مستقیماً نمی‌پرسند: « شغلت چیه؟ » (آخر آن‌ها از راه‌های به‌مراتب ظریف‌تری این مسئله را کشف می کنند.) برندگان موفق با نپرسیدن این سؤال، در نظر دیگران آدم‌هایی باشخصیت و حتی معنوی به نظر می‌آیند. سکوت آن‌ها می گوید:

« از نظر من شخصیت آدم‌ها به شغلشان نیست. »

به علاوه، مقاومت کردن این آدم‌ها در برابر این سؤال وسوسه‌انگیز نشان‌دهندهٔ حساسیت آن‌هاست. با این همه تعدیل نیرو و شرکت‌های ورشکسته‌ای که وجود دارد، پرسیدن این سؤالِ احمقانه فقط باعث پریشانی طرف مقابل می‌شود. این سؤال فقط برای کسانی ناخوشایند نیست که جای پایشان محکم است. من تعداد زیادی دوست کارمند و کارگر دارم که از این سؤال متنفرند که کسی از آن‌ها بپرسد: « راستی شغلت چیه؟ » (یکی از این افراد جسد انسان را برای کالبدشکافی تشریح می‌کند و دیگری جمع‌کنندهٔ مالیات است.)

به علاوه، میلیون‌ها زن بااستعداد و موفق هستند که تصمیم گرفته‌اند خود را وقف وظیفهٔ مادری خود کنند. وقتی این سؤال بیرحمانه از آن‌ها پرسیده می‌شود، آن‌ها احساس عذاب وجدان می‌کنند. این سؤال گستاخانه ارزش تعهد آن‌ها به خانواده را بی‌اهمیت جلوه می‌دهد. مهم نیست که زن‌ها چطور جواب می‌دهند، آن‌ها از این می‌ترسند که طرف مقابلشان فقط قرار است این جواب ساده را بشنود که: « من فقط یه زن خانه‌دارم. »

پسران و دختران بزرگ به یک دلیل دیگر هم از پرسیدن سؤال « شغلت چیه » اجتناب می‌کنند. خودداری آن‌ها از پرسیدن این سؤال باعث می‌شود که شنوندگانش فکر کنند آن‌ها جزء بزرگان هستند. اخیراً من در یک مهمانی شیک و پیک در « ایزی استریت » شرکت کردم. (فکر می‌کنم آن‌ها مرا به عنوان سمبل فردی از طبقهٔ کارگر به آن مهمانی دعوت کرده بودند.) در آنجا متوجه شدم که هیچ کسی از دیگری نمی‌پرسد که چه کاره است چون این کله‌گنده‌ها عملاً هیچ کاری نمی‌کردند. خوب ... شاید بعضی از آن‌ها برای دنبال کردن اخبار بورس، رادیویی روی میز کنار تختخوابشان داشته باشند، ولی قطعاً برای گذران زندگی کار نمی‌کردند.

آخرین فایدهٔ نپرسیدن این سؤال که « شغلت چیه؟ » این است که یخ

آدم‌ها را باز می‌کند. این کار دیگران را متقاعد می‌کند که تو به خاطر خودشان از هم‌صحبتی با آن‌ها لذت می‌بری، نه به خاطر شغلشان.

۲۴ تکنیک

هرگز نپرس « شغلت چیه؟ »

یک علامت مشخص که نشان می‌دهد تو برای خودت کسی هستی این است که به عمد این سؤال را از طرف مقابلت نپرسی که « شغلت چیه؟ » البته تو بالاخره جواب این سؤال را پیدا می‌کنی، ولی نه با این دو تا کلمهٔ کثیف که باعث می‌شود شنوندهٔ این سؤال برچسب‌های مختلفی از این قبیل به تو بزند: « ترقی‌خواه اجتماعی بیرحم »، « شوهر در جستجوی پول » یا « کسی که هرگز در میان بزرگان نبوده است. »

راه درست برای فهمیدن جواب این سؤال

پس چطور بفهمی یک نفر از چه راهی امرار معاش می‌کند؟ به جای پرسیدن این سؤال دو کلمه‌ای که « شغلت چیه؟ »، صرفاً این پنج کلمه را تکرار کن: « بیشتر وقتت رو چطوری می‌گذرونی؟ »

« بیشتر وقتت رو چطور می‌گذرونی؟ »، یک روش خوشایند برای این است که بگذاری یک پاره‌کنندهٔ جسد، جمع‌کنندهٔ مالیات یا یک کارگر از کار بیکارشده، به قلاب تو گیر کند. این راهی است برای نشان دادن احترام به انتخاب یک مادر موفق. این راهی است برای اطمینان دادن به یک آدم معنوی که زیبایی درونی‌اش را می‌بینی. و البته راهی است که به یک آدم کله‌گنده بگویی تو هم جزو کله‌گنده‌ها هستی.

حالا فرض کن که تو به‌تازگی با کسی آشنا شده‌ای که دست بر قضا دوست دارد دربارهٔ شغلش حرف بزند. پرسیدن این سؤال که « بیشتر وقتت

رو چطوری می‌گذرونی؟ » درها را برای یک خورهٔ کار باز می‌کنـد تـا دربـارهٔ این مسئله لاف بیاید که: « من تمام وقتم رو کار می‌کنم. » این سؤال تو در نظر آن‌ها دعوتی است برای اینکه آن‌ها وارد جزئیات شوند. (بعد آن‌ها سرت را می‌خورند.) در هر حال این نحوهٔ جدید پرسش در مورد شغل، بـه کـسانی که نه جزء کسانی هستند که « برای گذران وقت کار می‌کنند » و نه کسانی که « معتاد به کار کـردن » هـستند، ایـن انتخـاب را مـی‌دهـد کـه دربـارهٔ شغلشان با تو حرف بزنند یا نزنند.

۲۵

چطور به این سؤال جواب بدهی که « راستی شغل شما چیه؟ »

۹۹ درصد آدم‌هایی که با آن‌ها ملاقات می‌کنی، از تو این سؤال را می‌پرسند که « شغلت چیه؟ » برندگان بزرگ به‌خوبی می‌دانند که همیشه یک کسی هست که این سؤال را از آن‌ها بپرسد و برای همین خود را کاملاً آمادهٔ این سؤال و جواب می‌کنند.

بسیاری از مردم یک رزومهٔ کاری کتبی برای پیدا کردن کار دارند. آن‌ها آن را تایپ می‌کنند و بعد آن را به یک چاپگر عالی می‌دهند تا یک نسخهٔ عالی بگیرد؛ بعد آن را به تمام کارفرماهای مورد نظرشان می‌دهند. سابقهٔ کاری یک فرد شامل مشاغل قبلی، سابقهٔ کار و تحصیلات اوست. و بعد در انتهای رزومه ممکن است این را هم بنویسد که: « خوب، این مشخصات من بود.

حالا می‌خواهید استخدام کنید، می‌خواهید نکنید! » و اغلب هم استخدام نمی‌شود. چرا؟ چون کارفرماهای مورد نظر با نگاه کردن به سوابق کاری آن‌ها چیزی را که به درد کار آن‌ها بخورد پیدا نمی‌کنند.

با این حال، پسرها و دخترهای بزرگ وقتی که می‌خواهند برای شغلی درخواست کار کنند، اطلاعات مناسب و مربوط به آن کار را تایپ و چاپ می‌کنند.

دوست من رابرتو سال گذشته بیکار بود. او برای دو تا کار درخواست داد: مدیر فروش یک شرکت بستنی‌سازی و مدیر برنامه‌ریزی یک فروشگاه مواد غذایی. او تحقیقات وسیعی کرد و متوجه شد شرکت بستنی‌سازی مشکلات فروش دارد و فروشگاه زنجیره‌ای آرزوی بالابلندی برای اینکه در کشورهای دیگر شعبه بزند. فکر می‌کنی رابرتو برای هر دوی آن‌ها یک سابقهٔ کاری فرستاد؟ مسلماً خیر. سوابق کاری او به اندازهٔ یک سر سوزن هم از واقعیت زندگی او دور نبود. با این حال، او در سوابق کاری خود برای شرکت بستنی‌سازی بر تجربه‌اش در تبدیل کردن شرکتی کوچک به شرکتی بزرگ، در عرض سه سال، با دو برابر کردن فروش گفته بود. برای فروشگاه زنجیره‌ای، بر تجربهٔ کاری‌اش در اروپا تأکید کرده بود و دانشش دربارهٔ بازارهای خارجی.

هر دو تا شرکت به رابرت پیشنهاد کار دادند. حالا می‌توانست آن‌ها را به جان هم بیندازد. به نزد هر کدام از آن‌ها رفت و برایشان توضیح داد که دوست دارد با آن‌ها کار کند، ولی شرکت دیگری به او پیشنهاد حقوق بالاتر یا مزایای بیشتری داده است. دو تا شرکت برای به دست آوردن روبرتو شروع به رقابت با هم کردند. او سرانجام شرکت زنجیره‌ای غذایی را با دو برابر حقوقی که در اول کار به او پیشنهاد کرده بودند انتخاب کرد.

برای اینکه بهترین نتیجه را از گفتگویی به دست بیاوری، سوابق کاری شفاهی خود را با همان دقت و توجهی آماده کن که سوابق کاری کتبی‌ات را می‌نویسی. به جای داشتن یک جواب یکسان برای این سؤال (که هر جایی ممکن است درباره‌اش از تو بپرسند) ده، دوازده تا جواب آماده کن. (بر

اساس اینکه چه کسی آن سؤال را از تو می‌پرسد.) برای دست یافتن به یک نتیجهٔ مطلوب، هر بار که کسی از شغلت می‌پرسد، یک سابقهٔ کاری شفاهی حساب‌شده و تمام و کمال که آن را از قبل آماده کرده‌ای به او تحویل بده. البته قبل از اینکه جوابت را بدهی، ببین او چه چیز جالب در تو و شغلت می‌بیند.

زندگی من این سود را به زندگی تو می‌رساند

فروشندگان برتر فقط از سود و زیان حرف می‌زنند. آن‌ها وقتی که دارند با یک مشتری احتمالی حرف می‌زنند، می‌دانند گفتگویشان را باید با جمله‌ای شروع کنند که به طرف مقابل نشان دهد منفعتی برایش در راه است. وقتی همکار من برایان برای اولین بار به کسی که می‌خواهد خدماتش را به او ارائه دهد زنگ می‌زند، به جای اینکه بگوید: « سلام، اسم من برایان تریسی است. من مربی فروش هستم. » می‌گوید: « سلام. من برایان تریسی از مؤسسهٔ پرورش مدیران اجرایی موفق هستم. آیا به روش ثابت‌شده‌ای علاقه دارید که باعث می‌شود ظرف دوازده ماه آینده فروشتان بیست تا سی درصد افزایش یابد؟ »

من متوجه شدم که آرایشگر من، گلوریا، یک جملهٔ سودمند و مفید به هر کسی که می‌بیند می‌گوید. شاید به همین خاطر هم هست که او این‌قدر مشتری دارد. راستش خود من به خاطر همین قضیه مشتری‌اش شدم. اولین بار که من گلوریا را در مجمعی دیدم، او به من گفت که آرایشگری است که تخصص زیادی در آرایش موی خانم‌های فعال در حوزهٔ تجارت دارد. من همین طور که داشتم با موی دم اسبی‌ام ورمی‌رفتم، با خودم گفتم: « آهان، این به درد من می‌خوره. » من کارت ویزیتش را از او گرفتم و این طوری بود که گلوریا شد آرایشگر من!

چند ماه بعد من به‌طور اتفاقی گلوریا را در مهمانی دیگری دیدم و شنیدم که داشت با زنی جوگندمی بر سر میز غذا حرف می‌زد. او داشت می‌گفت: « و ما متخصص رنگ کردن موهایی مثل موی شما هستیم ... »

من هرگز هیچ زنی با موهای جوگنـدمی در آرایـشگاه او ندیـده بـودم، ولـی بدون شک آن زن جوگندمی از این به بعد مشتری او می‌شد.

همین طور که داشتم مهمانی را ترک مـی‌کـردم، گلوریـا را دیـدم کـه بیرون روی چمن‌ها نشسته بود و داشت با شور و حرارت با دخترهای جـوان میزبان صحبت می‌کرد. او داشت می‌گفـت: « آره، مـا متخـصص ایـن مـدل محشر هستیم. » خوش به حالت گلوریا!

تو هم، درست مثل گلوریـای آرایـشگر، قبـل از پاسـخ دادن بـه سـؤال غیرقابل اجتناب « شغلت چیه؟ » یک بار جوابت را به‌طور اجمالی مرور کـن. وقتی کسی این سؤال را از تو می‌کند، هرگز فقط یک جواب یک‌کلمه‌ای نده! این جواب به درد کاغذبازی می‌خورد. اگـر مـی‌خـواهی در آینـده در کـارت موفق باشی، از خودت بپرس: « تجربهٔ حرفه‌ای من چه سودی در زندگی این آدم دارد؟ » برای مثال به چند نمونه اشاره می‌کنیم. ممکن است شغل یـک نفر یکی از مشاغل زیر باشد:

مشاور املاک

برنامه‌ریز مالی

استاد هنرهای رزمی

جراح زیبایی

آرایشگر

هر کدام از کسانی که در مشاغل بالا کار می‌کنند، به این فکر می‌کنند که شغلشان چه فایده‌ای به بشریت می‌رساند. (هر شغلی حتماً منـافعی دارد وگرنه به خاطرش حقوقی پرداخت نمی‌شد) توصیه به افراد بالا این است:

نگویید: مشاور املاک؛ بگویید: « من به آدم‌ها کمک می‌کـنم تـا خانـهٔ مورد نظرشان را پیدا کنند. »

نگویید برنامه‌ریز مالی؛ بگویید: « من به آدم‌ها کمـک مـی‌کـنم آینـدهٔ مالی خود را برنامه‌ریزی کنند. »

نگویید استاد هنرهای رزمی؛ بگویید: « من به آدم‌ها کمک می‌کنم با یادگیری فنون رزمی از خودشان دفاع کنند. »

نگویید جراح زیبایی؛ بگویید: « من صورت آدم‌ها را بعد از تصادفاتی که منجر به از شکل افتادن صورتشان می‌شود دوباره می‌سازم. (و یا اگر داری با زنی که ـ به قول فرانسوی‌های مؤدب ـ سن و سالی دارد حرف می‌زنی به او بگو: « من با جراحی پلاستیک کاری می‌کنم همان قدر که در دل احساس جوانی می‌کنی، در ظاهر هم جوان به نظر بیایی.)

نگویید آرایشگر؛ بگویید: « من به خانم‌ها کمک می‌کنم مدل موی متناسب با صورتشان را پیدا کنند. » (زنده باد، گلوریا!)

ذکر جمله‌ای منفعت‌بخش در سوابق کاری شفاهی به شغلت جان می‌بخشد و آن را در خاطر طرف مقابل حفظ می‌کند. حتی اگر آشنای جدید نتواند از خدمات تو استفاده کند، دفعهٔ بعد که کسی به آن محله می‌آید یا می‌خواهد آیندهٔ مالی‌اش را برنامه‌ریزی کند یا به دفاع از خودش یا به جراحی پلاستیک فکر می‌کند و یا به مدل موی جدید نیاز دارد، چه کسی به ذهنش می‌رسد؟ مسلماً، آن آدم‌های غیرخلاقی که توصیفی مالیاتی از شغلشان به او تحویل داده‌اند نه، بلکه برندگان بزرگی که تصویری از کمکی که به حل نیازهای مردم می‌کنند برایش ترسیم کرده‌اند.

یک رزومهٔ مختصر و مفید هم برای زندگی خصوصی‌ات تهیه کن

سوابق کاری مختصر و مفید در موقعیت‌های غیرکاری هم به درد می‌خورد. از آنجایی که آشنایان تازه همیشه دربارهٔ زندگی‌ات از تو سؤال خواهند کرد، چند تا جواب هیجان‌انگیز در چنته داشته باش. وقتی با یک نفر که می‌تواند دوست یا همسرت بشود آشنا می‌شوی، زندگی‌ات را طوری نشان بده که احساس کند آدم جالبی برای آشنا شدن با او هستی.

وقتی دختر جوانی بودم، در ذهنم رمان‌هایی دربارهٔ زندگی‌ام می‌نوشتم.

« لیل، همین طور که چشم‌هایش را به قطرات سیل‌آسای باران دوخته بود، به سمت پنجره‌ای که رو به طوفان باز می‌شد رفت تا آن را ببندد و خانواده را از تندبادی که در راه بود نجات دهد. » ـ البته این همه آب و تاب فقط برای یک پنجره بستن ساده بود. هر وقت که باران می‌آمد، مامان از من می‌خواست که پنجره‌ها را ببندم. هنوز هم همین طور که دارم به طرف پنجرهٔ باز می‌روم، خودم را نجات‌دهندهٔ شجاع خانواده تصور می‌کنم.

البته تو لازم نیست که این‌قدر در به تصویر کشیدن خودت آب و تاب به خرج بدهی، ولی حداقل کاری کن که زندگی‌ات در نظر دیگران جالب و باارزش بیاد.

۲۵ تکنیک
سوابق کاری مختصر و مفید

مدیران رده بالا برای هر شغلی که درخواست می‌کنند سوابق کاری متفاوتی می‌فرستند؛ تو هم درست مثل آن‌ها هر بار که کسی می‌خواهد دربارهٔ شغلت بشنود، داستان واقعی متفاوتی دربارهٔ زندگی کاری‌ات برایش تعریف کن. قبل از اینکه به سؤال « شغلت چیه؟ » جواب بدهی، از خودت بپرس: « این فرد احتمالاً دوست دارد چه چیزی در جواب من بشنود. » آیا برای کارش به من مراجعه می‌کند؟ می‌خواهد از من خرید کند؟ می‌خواهد مرا استخدام کند؟ می‌خواهد با خواهرم ازدواج کند؟ می‌خواهد رفیقم شود؟

هر جایی که می‌روی، یک سابقهٔ کاری مختصر و مفید دربارهٔ زندگی خودت تهیه کن تا سر بزنگاه از آن استفاده کنی.

۲۶ چطور حتی باهوش‌تر از آنچه هستی به نظر بیایی؟

تا حالا دیده‌ای کسی بزرگ‌تر از دهانش حرف بزند؟ از لبخندی که گوینده موقع گفتن آن حرف بر لب دارد و برق توی چشم‌هایش موقع گفتن کلمات، فهمیده‌ای که او واقعاً از گفتن آن حرف احساس غرور می‌کند. (احتمالاً برای آنکه وضعیت را از آن هم بدتر کند، کلمه‌ای را اشتباه، نابجا و حتی غلط تلفظ می‌کند؛ چه افتضاحی!)

از نظر مردم دنیا آدم‌هایی که دامنهٔ لغات غنی‌تری دارند، آدم‌های خلاق‌تر و باهوش‌تری هستند. کسانی که دامنهٔ لغات وسیعی دارند، سریع‌تر استخدام می‌شوند، سریع‌تر ترفیع می‌گیرند و دیگران بیشتر به حرف‌هایشان گوش می‌دهند. بنابراین برندگان بزرگ از کلمه‌های کامل و پرمعنا استفاده می‌کنند، ولی هیچ وقت

هم حرف‌هایشان غیرطبیعی و نامناسب به نظر نمی‌رسد. جمله‌ها به زیبایی از زبانشان می‌ریزد تا به گفتگوهایشان غنا دهد. کلمه‌هایی که آن‌ها به کار می‌برند کاملاً مناسب با موقعیت است. بازیکنان بزرگ بازی زندگی با همان دقتی کلمه‌هایشان را انتخاب می‌کنند که بلوزشان را. آن‌ها واژه‌هایی را استفاده می‌کنند که با شخصیتشان و منظوری که دارند مناسب باشد.

خبر بی‌نهایت خوش آن است که تفاوت بین دامنهٔ لغت غنی و دامنهٔ لغت معمولی فقط پنجاه کلمه است. چیز زیادی لازم نداری تا مثل یک برندهٔ بزرگ به نظر بیایی. فقط دوازده کلمهٔ فوق‌العاده است که به هر کسی که از آن‌ها استفاده کند این حال و هوا را می‌دهد که یک ذهن خلاق و مبتکر دارد.

به دست آوردن این دامنهٔ لغت عالی، کار ساده‌ای است. لازم نیست خودت را در فرهنگ‌های لغت غرق کنی؛ تنها کاری که باید بکنی این است که به چند تا کلمهٔ پوسیده و رنگ و رورفته که مدام استفاده می‌کنی فکر کنی: باهوش، خوب، خوشگل و ... حالا به سراغ قفسهٔ کتاب‌هایت برو و فرهنگ لغت را بردار و آن کلمه را پیدا کن (احتمالاً خودت هم از اینکه همیشه از این کلمه استفاده می‌کنی دیگر خسته شده‌ای.) بعد به سراغ واژه‌های معادل آن کلمه بگرد و آن‌ها را روی کاغذی بنویس. خواهی دید که در آخر کار لیست بلندبالایی خواهی داشت.

برای مثال اگر به سراغ کلمهٔ *باهوش* رفته‌ای، چندین معادل برای آن پیدا خواهی کرد. بعضی از این واژه‌ها پرزرق و برق و معنادار هستند مثل *زیرک*، *کاردان*، *زرنگ*، *ناقلا* و ... لیست را تا پایین برو و هر کدام از کلمه‌ها را با صدای بلند بخوان. کدام یک به شخصیت تو بهتر می‌خورد؟ کدام مناسب توست؟ مثل لباس هر کدام را امتحان کن. با کدام یک احساس راحتی می‌کنی؟ چند تا از کلمه‌هایی را که از آن‌ها خوشت آمده است انتخاب کن و

آن‌قدر آن‌ها را با صدای بلند پیش خودت تکرار کن تا کاملاً جزئی از دامنهٔ لغاتت بشود. دفعهٔ بعد که می‌خواهی از هوش کسی تعریف کنی، می‌توانی او را غرق در این عبارت‌های متنوع کنی:

« این کارت واقعاً از *ذکاوتت* بود! »

« چقدر *عاقلانه*! »

« *ناب* بود! »

یا شاید « چقدر تو *زیرکی*! »

و حالا ... فقط مخصوص آقایان

آقایان، ما خانم‌ها ساعت‌های زیادی را جلوی آیینه می‌گذرانیم (حالا انگار شما خودتان این قضیه را نمی‌دانید!)

آقای محترم، وقتی که خانمت با آرایش تمام برای رفتن به شام از پله‌ها پایین می‌آید یا اینکه خانمی را برای شام دعوت می‌کنی، به او چه می‌گویی؟ اگر فقط بگویی « خوب، حاضری که بریم؟ »، فکر می‌کنی آن خانم چه حالی می‌شود؟

در طول سمینارهایم برای اینکه به مردها کمک کنم اشتباه گری را تکرار نکنند، از تک‌تک مردها می‌خواهم که معادل‌هایی برای کلمهٔ *خوشگل* یا محشر پیدا کنند. بعد یک خانم و چند تا آقا را می‌آورم. از هر کدام می‌خواهم که وانمود کنند همسر آن خانم هستند. او همین الآن از پله پایین آمده و آمادهٔ رفتن به شام است. از هر کدام از آن‌ها می‌خواهم که دست او را در دست بگیرد و تعریفی از او بکند.

یکی می‌گوید: « دارلا، خیلی *باوقار* شدی. »

« آه. » آه از نهاد تمام زن‌ها برمی‌آید.

دیگری دست دارلا را می‌گیرد و می‌گوید: « دارلا، *ماه* شدی. »

« اووه. » دل تمام زن‌ها ضعف می‌رود.

سومی در حالی که دست‌های او را در میان دست‌هایش می‌گیرد می‌گوید: « دارلا، *دلربا* شدی. »

« اوووه » در اینجا دیگر تمام زن‌های توی سالن غش می‌کنند.

آقایان، توجه کنید: « واژه‌ها » روی ما زن‌ها جواب می‌دهد.

چند پیشنهاد دیگر

فرض کن در یک مهمانی هستی و حسابی دارد به تو خوش می‌گذرد. به میزبان نگو مهمانی‌ات *فوق‌العاده* است، همه این حرف را به او می‌زنند، به او بگو مهمانی‌اش *باشکوه* است، *بهشتی است* ... *خارق‌العاده* است. میزبانت را در آغوش بگیر و به او بگو اوقات *فوق‌العاده‌ای* ... اوقات *قابل ملاحظه‌ای* ... اوقات *درخشانی* را پشت سر گذاشته‌ای.

دفعات اول که کلمه‌ای مثل *باشکوه* را به کار می‌بری، ممکن است چندان راحت نتوانی آن را به زبان بیاوری، ولی با کلمهٔ « فوق‌العاده » مشکلی نخواهی داشت. خوب، فوق‌العاده چندان هم با باشکوه تفاوتی ندارد. هیچ کدام صداهایی سخت‌تر از دیگری برای تلفظ کردن ندارد. مسئلهٔ مهم در مورد کلمه‌ها، آشنا شدن و عادت کردن به آن‌هاست. کلمه‌های جدید را چندین بار برای خودت تکرار کن. طولی نمی‌کشد که درست مثل وقتی که کفش تازه‌ای را به پا می‌کنی، این کلمه‌ها را هم راحت به زبان می‌آوری.

تکنیک ۲۶
فرهنگ لغت شخصی

در فرهنگ لغت دنبال کلمه‌های عادی بگرد که هر روز استفاده می‌کنی. بعد درست مثل پا کردن کفش تازه، زبانت را توی این کلمه‌های جدید کن تا ببینی در دهانت می‌چرخند یا نه. اگر از آن‌ها خوشت آمد، آن‌ها را جایگزین کلمه‌های قبلی کن.

یادت باشد، فقط پنجاه کلمه باعث تفاوت بین دامنهٔ لغات غنی و خلاق و یک دامنهٔ لغات معمولی اســت. هــر روز یــک کلمهٔ جدید را جایگزین کلمهٔ قدیمی خود کن. آن وقت بعــد از تقریباً دو ماه جزء نخبگان کلام خواهی بود.

۲۷

چطور در نظر دیگران آدم نگرانی به نظر نیایی؟ (بگذار آن‌ها شباهت‌های تو را با خودشان کشف کنند)

ببرها با ببرها پرسه می‌زنند؛ شیرها با شیرها کمین می‌کنند؛ و گربه‌های کوچولوی خیابانی هم با بقیهٔ گربه‌های کوچولوی خیابانی این ور و آن ور می‌روند. شباهت جذابیت ایجاد می‌کند، ولی در جنگل انسانی گربه‌های بزرگ یک راز را می‌دانند: وقتی که تو در آشکار کردن شباهت خود تأخیر به خرج بدهی یا بگذاری که آن‌ها خودشان آن شباهت‌ها را کشف کنند، تأثیر بیشتری دارد. از همه مهم‌تر، تو که نمی‌خواهی آن‌ها بگویند حرف زدن با دیگران باعث اضطراب تو می‌شود.

هر وقت که کسی از یک تجربه یا یک سلیقهٔ مشترک با تو حرف می‌زند، به جای اینکه

نفس‌نفس‌زنان خود را وسط بیندازی و بگویی: « من هم همین طور؛ من هم همین کار رو می‌کنم. » یا « من خیلی به این مسئله وارد هستم »، بگذار هم‌صحبتت از حرف زدن دربارهٔ آن لذت ببرد. بگذار او در مورد انجمن محلی حرف بزند، بعد تو بگو که تو هم عضوی از آن انجمن هستی. قبل از اینکه دربارهٔ بازیکن فوتبال مورد علاقه‌ات حرف بزنی، بگذار که او تحلیلش را از لیگ برتر بکند. بگذار او به تو بگوید که چند بار در مسابقات تنیس برنده شده است و بعد تو به این مسئله اشاره کن که عضو تیم ملی هستی.

چند سال قبل، داشتم به کسی که تازه با او آشنا شده بودم می‌گفتم که عاشق اسکی هستم. در مدتی که من غرق در سخنرانی دربارهٔ نقاطی بودم که در آن‌ها اسکی کرده بودم، او با علاقه به صحبت‌های من گوش می‌داد. برایش گفتم که بعضی از پناهگاه‌ها دمار از روزگار من در آورده بودند. شرایط مختلف را تجزیه و تحلیل کردم. دربارهٔ برف طبیعی و برف مصنوعی حرف زدم. تقریباً آخر سخنرانی خود بودم که بالاخره حس کردم باید از آشنای جدیدم بپرسم که آیا تا حالا اسکی کرده است یا نه. او جواب داد: « آره، من یه خونهٔ کوچولو توی آسپن دارم. »

عجب آدمی! اگر او درست بعد از اینکه من به او گفته بودم چقدر از اسکی خوشم می‌آید، پریده بود وسط حرفم و از آلونک کوهستانی‌اش حرف زده بود، حتماً تحت تأثیر قرار می‌گرفتم و شاید هم زبانم بند می‌آمد. با این حال، با سکوتش در حین حرف زدن من و بعد آشکار کردنِ این موضوع در دقیقهٔ نود که چنان عاشق اسکی است که آلونک کوهستانی در آسپن دارد، باعث شد آن خاطره هرگز از ذهنم فراموش نشود!

این تکنیکی است که من به آن می‌گویم: « فوراً نگو: من هم همین طور! » هر وقت کسی از فعالیت یا علاقه‌ای حرف می‌زند که با تو مشترک است، بگذار او از بحث کردن دربارهٔ احساساتش لذت ببرد. بعد وقتی زمان مناسب فرا رسید، خیلی عادی بگو تو هم از آن چیز یا آن کار خوشت می‌آید.

وای حتماً خسته‌ات کرده‌ام!

من چندین هفته صبر کردم تا فرصت مناسب پیدا شود تا خودم این تکنیک جدید را امتحان کنم. بالاخره، لحظهٔ موعود در یک همایش فرا رسید. یک مشتری تازه شروع کرد به تعریف کردن از مسافرت اخیرش به واشنگتن دی. سی. (آن فرد خبر نداشت که من در آنجا بزرگ شده‌ام.) او دربارهٔ کاپیتول، مجسمهٔ واشنگتن، مرکز کندی و اینکه چطور او و همسرش در پارک راک گرین دوچرخه‌سواری کرده بودند حرف زد. برای لحظه‌هایی پاک فراموش کرده بودم که به عمد دهانم را بسته نگه داشته‌ام تا تکنیک جدیدم را امتحان کنم. من حقیقتاً از شنیدن نکاتی در مورد مناظر آشنا از دید یک غریبه لذت می‌بردم.

از او پرسیدم کجا اقامت کرده بودند، کجا شام خورده بودند و آیا فرصت پیدا کرده بودند سری به مریلند زیبا یا حومهٔ ویرجینیا بزنند یا نه. در جایی هم‌صحبتم که معلوم بود از علاقهٔ من به سفرش خوشحال شده است گفت: « انگار خیلی چیزها راجع به واشنگتن می‌دونین. »

من جواب دادم: « آره، زادگاهم اونجاست، ولی سال‌هاست که سری به اونجا نزده‌ام. »

او فریاد کشید: « زادگاهتون؟ خدای من، پس چرا به من نگفتین؟ حتماً خسته‌تون کردم. »

من صادقانه جواب دادم: « وای، نه اصلاً. اونقدر از شنیدن حرف‌های شما دربارهٔ سفرتون لذت بردم که ترسیدم اگه بهتون بگم اهل اونجام، دیگه صحبت نکنین. » لبخند او و جملهٔ « وای خدای من » او که به زحمت شنیده می‌شد، به من فهماند یک دوست جدید برای خودم پیدا کرده‌ام.

وقتی کسی شروع به تعریف کردن از کاری می‌کند که انجام داده، سفری که رفته، انجمنی که به عضویت آن در آمده، چیزی که به آن علاقه پیدا کرده (هر چیزی که تو هم به آن علاقه داری) جلوی زبانت را بگیر و

بگذار سخنرانی خودش را با رغبت مزه‌مزه کند. آرام باش و از حرف‌های او لذت ببر، چون در دل می‌دانی تا چند لحظهٔ دیگر چقدر هم‌صحبتت خوشحال خواهد شد، چون می‌فهمد تو هم همان تجربه را پشت سر گذاشته‌ای. بعد وقتی که زمان مناسب فرا رسید، آرام‌آرام شباهتتان را رو کن. یادت نرود که بگویی چقدر از شنیدن حرف‌های او در مورد علائق مشترکتان لذت برده‌ای.

تکنیک ۲۷ | فوراً نگو: من هم همین طور!

هر وقت که چیز مشترکی با کسی داری، هر چقدر که دیرتر این مسئله را رو کنی، او بیشتر شوکه می‌شود (و تحت تأثیر قرار می‌گیرد.)؛ با این کار در نظر او یک گربهٔ بزرگ با اعتمادبه‌نفس خواهی آمد، نه یک گربهٔ کوچولوی ولگرد که دوست دارد زود با غریبه‌ها دوست شود.

بعدالتحریر: البته دیگر زیادتر از حد هم صبر نکن تا چیزهای مورد علاقه‌ات را رو کنی، چون باعث می‌شود طرف مقابلت فکر کند می‌خواستی به او کلک بزنی.

۲۸ چطور با تأکید بر « مخاطبت »، احترام و محبت او را به دست بیاوری؟

شنیدن هیچ کلمهٔ سه‌حرفی در دنیا به اندازهٔ کلمهٔ « شما » توجه دیگران را به خود جلب نمی‌کند.

چرا « شما » چنین کلمهٔ قدرتمندی است؟ چون وقتی که بچه بودیم، به ما یاد داده‌اند که مرکز دنیا هستیم. هیچ چیزی غیر از « من »، غیر از « خودم » مهم نیست. بقیهٔ اشکالِ سایه‌واری که اطراف ما می‌جنبند (همان‌هایی که بعداً می‌فهمیم آدم‌های دیگر هستند)، فقط به دلیل کاری که می‌توانند برای ما بکنند وجود دارند. از آنجایی که ما کودکان خودبینی بودیم، مغز کوچولویمان هر حرکت، هر کلمه را این طور ترجمه می‌کرده که: « اون چه فایده‌ای برای من داره؟ »

برندگان بزرگ می‌دانند که ما هنوز هم مثل دوران بچگی‌مان هستیم و چندان تغییر نکرده‌ایم. بزرگسالان خودمحوری خود را زیر ماسکی از تمدن و ادب پنهان می‌کنند، ولی مغز انسان هنوز هم به‌طوری غریزی و فوری و بی‌هیچ اشتباهی هر چیزی را به این تعبیر می‌کند که: « اون چیز چه فایده‌ای برای من داره؟ »

برای مثال شما آقای محترم، فرض کن می‌خواهی از همکارت جیل بپرسی آیا دوست دارد با تو شام بخورد یا نه. برای همین به او می‌گویی: « یه رستوران خیلی خوب هندی توی مرکز شهر هست. می‌آیید امشب بریم اونجا و شام بخوریم؟ »

جیل قبل از جواب دادن به تو با خودش می‌گوید: « منظورش از خوب، غذای خوب است یا فضای رستوران یا هر دو تا؟ » خیال‌پردازی او همچنان ادامه پیدا می‌کند: « خوراک هندی؟ مطمئن نیستم. می‌گه غذاهای خوبی دارد، ولی نکنه من خوشم نیاد؟ » جیل همین طور که دارد فکر می‌کند، مکث می‌کند. احتمالاً تو مکث او را به اشتباه به خودت می‌گیری و لذت حرف زدن با او در تو از بین می‌رود.

فرض کن به جای جملهٔ قبل، این جمله را می‌گفتی: « جیل، شما حتماً از این رستوران هندی جدید خوشت می‌یاد. می‌شه امشب با من اونجا شام بخورید؟ » وقتی دعوتت را به این شکل مطرح می‌کنی بی‌آنکه خودت هم متوجه شده باشی، به سؤال‌های جیل پاسخ داده‌ای و احتمال بیشتری دارد که او فوراً به تو بگوید: « بله. »

اصل « لذت ـ درد » نقش مهمی در زندگی ما بازی می‌کند. روان‌شناسان به ما می‌گویند که همهٔ آدم‌ها به‌طور خودکار به سمت چیزی جذب می‌شوند که به آن‌ها لذت می‌دهد و از چیزی دوری می‌کنند که برایشان دردناک است. برای بسیاری از آدم‌ها « فکر کردن » سخت و دردناک است.

بنابراین برندگان بزرگ (وقتی که می‌خواهند کنترل اوضاع را در دست داشته باشند، الهام‌بخش باشند، محبوب باشند، چیزی را به کسی بفروشند یا کسی را به شام دعوت کنند)، به جای آن افراد، عملِ فکر کردن را انجام می‌دهند. آن‌ها هر چیزی را بر اساس ذهن طرف مقابلشان معنا می‌کنند و هر تعداد جمله‌ای را که بتوانند با این کلمهٔ کوچولوی سه‌حرفی قدرتمند ـ یعنی « شما » ـ شروع می‌کنند. بنابراین من اسم این تکنیک را می‌گذارم: « مهم تویی! »

گذاشتن کلمهٔ « شما » در اول صحبت‌هایت بهتر جواب می‌دهد، مخصوصاً وقتی که از کسی خواهشی داری، چون با گفتن این کلمه دکمهٔ غرور او را فشار می‌دهی. فرض کن که می‌خواهی به یک تعطیلات طولانی آخر هفته بروی و تصمیم داری که از رئیست بپرسی که آیا می‌توانی چهارشنبه را مرخصی بگیری یا نه. به نظرت جناب رئیس از دو خواهش زیر به کدام یک واکنش مثبت‌تری نشان می‌دهد: « می‌تونم چهارشنبه رو مرخصی بگیرم، رئیس؟ » یا « رئیس، شما چهارشنبه بدون من به همهٔ کارهاتون می‌رسین؟ »

در حالت اول، رئیس مجبور است جملهٔ « می‌تونم چهارشنبه رو مرخصی بگیرم؟ » را این طور ترجمه و تفسیر کند که: « آیا می‌توانم بدون این کارمند کارهای چهارشنبه را انجام دهم؟ » این یک مرحلهٔ فکر کردن اضافی است. (خودت که می‌دانی بعضی از رئیس‌ها چقدر از فکر کردن بدشان می‌آید!) در حالت دوم، تو عمل فکر کردن را برای رئیست انجام می‌دهی. واژه‌گزینی جدید تو، اداره کردن امور بدون حضور تو را برای رئیست مسئله‌ای حیثیتی می‌کند. او با خودش می‌گوید: « معلومه که چهارشنبه بدون کمک تو به کارهام می‌رسم. »

در ضمن این تکنیک گفتگوهای اجتماعی‌ات را هم غنا می‌بخشد. آقای محترم، فرض کنیم خانمی از لباست خوشش بیاید. کدام خانم احساس

گرم‌تری به تو منتقل می‌کند؟ زنی که می‌گوید: « من از کت و شلوارت خوشم می‌یاد. » یا زنی که می‌گوید: « تو این کت و شلوار محشر شدی. » بازیکنان بزرگ دنیای تجارت از این تکنیک نهایت استفاده را می‌برند. فرض کن داری حرف می‌زنی و یکی از حاضران سؤالی می‌کند. او دوست دارد از زبان تو بشنود که: « سؤال خوبی بود. » فکر کن چقدر احساس بهتری به او دست می‌دهد، وقتی می‌گویی: « شما سؤال خوبی پرسیدید. »

دوستان فروشنده، فقط به مشتری‌ها نگویید: « مهمه که ... » با گفتن جمله‌ای مثل این آن‌ها را متقاعد می‌کنید که دارند خرید خوبی می‌کنند: « شما متوجه اهمیت ... می‌شوید. »

وقتی داری مذاکره می‌کنی، به جای گفتن جملهٔ « نتیجه این خواهد بود ... »، بگذار آن‌ها بشنوند که: « شما نتیجه رو مشاهده خواهید کرد وقتی که ... »

شروع کردن جمله با کلمهٔ « شما » حتی موقع حرف زدن با غریبه‌ها در خیابان هم جواب می‌دهد. یک بار که گم شده بودم و سرگردان داشتم در سان فرانسیسکو دور می‌زدم، از آدم‌هایی که در پیاده‌رو بودند پرسیدم چطور می‌توانم خودم را به گولدن گیت بریج برسانم. من جلوی زوجی را که داشتند از یک سربالایی بالا می‌رفتند گرفتم و سرم را از پنجرهٔ اتومبیلم بیرون آوردم و صدا زدم: « ببخشید، من نمی‌دونم گولدن گیت کجاست؟ » آن دو تا به هم نگاهی کردند و با قیافه‌ای که می‌گفت: « این توریست‌ها چقدر خل و چلند! »، شانه‌هایشان را بالا انداختند. شوهر زیر لب گفت: « از آن طرف. » و صاف به مقابلش اشاره کرد.

من که هنوز راهم را پیدا نکرده بودم، به زوج بعدی که برخوردم گفتم: « ببخشید، گولدن بریج کجاست؟ » آن‌ها هم بدون هیچ لبخندی به جهت مخالف اشاره کردند. بعد تصمیم گرفتم که از تکنیک « مهم تویی! » استفاده کنم. وقتی که به زوج بعدی که در حال قدم زدن بودند رسیدم،

سرم را از توی پنجرهٔ ماشینم بیرون آوردم و گفتم: « ببخشید، می‌شه به من بگید گولدن گیت بریج کجاست؟ »

آن‌ها گفتند: « بله، حتماً. » و مرا راهنمایی کردند. متوجه شدی که چی شد؟ وقتی که سؤالم را به این صورت مطرح کردم، یک چالش ظریف مقابل آن‌ها گذاشتم. در اصل داشتم از آن‌ها می‌پرسیدم: « آیا بلدید مسیر درست رو به من نشون بدین؟ » این سؤال دکمهٔ غرور آن‌ها را فشرد. آن‌ها به سمت ماشین من آمدند و به‌خوبی مرا راهنمایی کردند.

با خودم گفتم: « هی، مثل اینکه این تکنیک "مهم تویی!" واقعاً جواب می‌ده. » برای آزمایش کردن فرضیه‌ام چند بار دیگر هم آن را امتحان کردم. من به پرسیدن سؤالم از عابران به سه شکل مختلف ادامه دادم. قدر مسلم هر بار که می‌پرسیدم: « می‌شه بهم بگید ... »، مردم خیلی بهتر و با خوش‌رویی بیشتر به من جواب می‌دادند، تا وقتی که سؤالم را با « من ... » یا « کدوم طرفی ... » شروع می‌کردم.

۲۸ تکنیک | مهم تویی!

هر جا که مناسب و بجاست، جملهٔ خود را با ضمیر « شما » شروع کن، چون فوراً توجه شنونده‌ات را به خودت جلب می‌کنی. با این کار واکنش مثبت‌تری دریافت می‌کنی، چون این کار دکمهٔ غرور آن‌ها را فشار می‌دهد و در ضمن دیگر لازم نیست آن‌ها جملهٔ تو را در چارچوب « من » ترجمه کنند.

وقتی کلمهٔ « شما » را مثل نقل و نبات در گفتگویت به کار می‌بری، شنونده‌ات در مقابل چنین معجونی نمی‌تواند مقاومت کند.

استفاده از ضمیر « شما » نشانهٔ سلامت عقل است

روان‌درمانگرها متوجه شده‌اند که ساکنان آسایشگاه‌های روانی، کلمه‌های « من »، « من را » و « به من » را دوازده برابر بیشتر از ساکنان دنیای بیرون از آسایشگاه‌ها به کار می‌برند. به‌مرور که حال بیماران بهتر می‌شود، تعداد دفعاتی هم که از ضمیر اول شخص مفرد استفاده می‌کنند، کاهش می‌یابد. با خط‌کش تیمارستان می‌شود این نتیجه را گرفت که هر چقدر تعداد دفعاتی که از ضمیر « من » استفاده می‌کنی کم‌تر باشد، در دید شنونده‌هایت آدم عاقل‌تری به نظر می‌آیی. اگر یواشکی به حرف‌هایی که برندگان بزرگ به هم می‌زنند گوش بدهی، بیشتر ضمیر « شما » را می‌شنوی تا ضمیر « من. »

۲۹

چطور کاری کنی که طرف مقابلت احساس کند تو به هر کسی لبخند نمی‌زنی؟

تا حالا آن کاتالوگ‌های ارزان‌قیمت را که همیشه توی آن‌ها از تصاویر یک مدل ثابت استفاده شده دیده‌ای؟ مهم نیست آن مدل چه لباسی پوشیده است؛ در تمام عکس‌ها یک لبخند پلاستیکی بیروح روی لب‌های اوست. وقتی به فرد توی عکس نگاه می‌کنی، این احساس به تو دست می‌دهد که اگر به پیشانی‌اش بزنی، صدای ضعیفی می‌گوید: « هیچ کسی اینجا نیست. »

برخلاف آن، اگر به عکس‌های مجله‌های معتبر نگاه کنی، می‌بینی که فرد توی تصویر حالت‌های متعددی به خود گرفته است و لبخندهای مختلفی بر لب دارد: در یک صفحه، یک لبخند عشوه‌گرانه انگار که می‌گوید: « رازی

در سینه دارم »؛ در صفحهٔ بعد یک لبخند شوخ گویی می‌خواهد بگوید: « راستش دوست دارم تو رو بشناسم، ولی مطمئن نیستم »؛ و در صفحهٔ سوم یک لبخند رمزآلود مونالیزایی. وقتی این عکس‌ها را می‌بینی، حس می‌کنی درون جایی از این سر زیبا مغزی دارد عملیات را رهبری می‌کند.

یک بار در صف معارفهٔ کشتی بزرگی که در آن کار می‌کردم، همراه با کاپیتان، همسرش و چند تای دیگر از افسرها ایستاده بودم. یکی از مسافرها با لبخند درخشانی از آخر صف شروع به دست دادن با آدم‌هایی کرد که ایستاده بودند. وقتی به من رسید، لبخند درخشانی به من زد و دندان‌های صاف و سفیدش را که مثل کلیدهای یک پیانوی نو بود به من نشان داد. من خشکم زد. مثل این بود که نور درخشانی سالن تاریکی را که در آن بودیم روشن کرد. من سفر خوبی را برای او آرزو کردم و در دل تصمیم گرفتم در اولین فرصت به سراغ این مرد جذاب بروم.

بعد او خود را به نفر بعدی معرفی کرد. از گوشهٔ چشمم لبخند درخشان مخصوصش را دیدم. نفر سوم، همان لبخند و بدین ترتیب علاقهٔ من کم‌کم فروکش کرد.

وقتی که لبخند مخصوصش را به نفر چهارم زد، صورتش در نظرم شبیه صورت گربه شد. زمانی که خود را به پنجمین نفر معرفی کرد، لبخندش در نظرم جرقهٔ نوری بود که زیبایی اتاق را بر هم می‌زد. مرد جرقه‌ای به راهش ادامه داد و به تمامی آدم‌هایی که در صف ایستاده بودند همان لبخند را نشان داد. دیگر علاقه‌ای نداشتم که با او حرف بزنم.

چرا گلولهٔ لبخند این مرد یک لحظه صاف به قلب من خورد و لحظه‌ای دیگر به خطا رفت؟ چون لبخندش، علی‌رغم جذاب بودن، هیچ دیدگاه خاصی نسبت به من را در خود نشان نداد. کاملاً پیدا بود که او این لبخند را به همه می‌زند و با این کار، لبخندش تمامی خاصیت ویژهٔ خود را از دست داده بود. اگر آقای جرقه‌ای به هر کدام از ما لبخندی با کمی تغییر جزئی

می‌زد، در نظر من آدم حساس و باملاحظه و بافکری می‌آمد. (البته ناگفته نماند اگر لبخندی که به من زد کمی گشاده‌تر بود، دیگر قادر نبودم تا پایان مراسم رسمی صبر کنم و فوراً به دنبالش می‌گشتم!)

انواع لبخندهایت را بشناس

اگر شغلی داشتی که مجبور بودی به خاطر آن با خودت اسلحه حمل کنی، حتماً قبل از شلیک کردن تمام قسمت‌های متحرک اسلحه‌ات را می‌شناختی؛ و قبل از اینکه هدف بگیری، با دقت این مسئله را در نظر می‌گرفتی که آیا شلیکت قرار است طرف را بکشد، او را معیوب کند یا فقط کمی زخمی‌اش کند. از آنجایی که لبخند تو یکی از بزرگ‌ترین سلاح‌های برقراری ارتباط توست، دربارهٔ تمام قسمت‌های متحرک و ثابت آن و تأثیری که روی هدفت می‌گذارد اطلاعات لازم را کسب کن. پنج دقیقه وقت بگذار. درِ حمام یا درِ اتاق خوابت را ببند تا یک وقت خانواده‌ات فکر نکنند پاک عقلت را از دست داده‌ای. حالا جلوی آیینه بایست و چند تا لبخند بزن. سعی کن تفاوت‌های جزئی در گنجینهٔ لبخند خودت را ببینی. همان طور که وقتی داری با جمعی احوالپرسی می‌کنی، به یک نفر می‌گویی: « سلام »، به دیگری می‌گویی: « چطوری » یا « از دیدنت خوشحالم »، لبخندت را هم تغییر بده. به همه یک مدل لبخند نزن. بگذار هر کدام از لبخندهایت نشان‌دهندهٔ جزئیات ظریف احساست نسبت به آن فرد خاص باشد.

۲۹ تکنیک | لبخند اختصاصی

اگر به همهٔ آدم‌ها یک جور لبخند بزنی، ارزشش را از دست می‌دهد. وقتی با عده‌ای از آدم‌ها سلام و احوالپرسی می‌کنی، به هر کدام از آن‌ها یک لبخند خاص و متفاوت با بقیه بزن. بگذار

لبخندت نگاه بازیکنان بزرگِ حاضر در جمع را بـه خـود جلـب کند.

اگر فردی در آن جمع از بقیه برای تو مهم‌تر است، یـک لبخند غرق‌کنندهٔ مخصوص برای او نگه دار.

در دفاع از لبخند سریع

من کشف کردم مواقعی هست که لبخند سریع اثربخش‌تر است، برای مثـال وقتی که می‌خواهی باب آشنایی را با کسی باز کنی که فرصت معرفی شـدن به او را نداشـته‌ای. (یـا بـه قـول معـروف وقـت نداشـته‌ای کـه « قـاپ او را بدزدی »)

تعدادی از محققان جدی و مـوقر دانـشگاه میـسوری قـدرت قـاپ‌زنـی لبخند را ثابت کرده‌اند. آن‌ها یک تحقیق بسیار دقیق بـا ایـن عنـوان انجـام دادند: « به مردها نخ بده: تأثیر ارتباط چشمی و لبخند در محیط یک بار. » (باور کن، شوخی نمی‌کنم. واقعاً چنین تحقیقی صورت گرفته است.)

با این حال، در مواقعی که خرمـا بـر نخیـل اسـت و دسـت تـو بـه آن نمی‌رسد، اول از لبخند غرق‌کننده شروع کن و بعد برو سراغ لبخند اختصاصی‌ات.



چطور مثل یک آدم نفهم به نظر نیایی؟

آن صحنه از فیلم کلاسیک « آنی‌هال » را به خاطر داری که دیان کیتن برای اولین بار وودی آلن را می‌بیند؟ همین طور که دارد با او حرف می‌زند، ما افکاری را که دارد از سرش می‌گذرد می‌شنویم. او به خودش می‌گوید: « وای، خدا کنه این دیگه مثل بقیه نباشه! »

یکی از سریع‌ترین راه‌ها برای اینکه کاری کنی یک برندهٔ بزرگ فکر کند تو ... تو یک آدم احمق هستی این است که از کلیشه استفاده کنی. اگر داری با یک گفتگوکنندهٔ برتر صحبت می‌کنی، حتی اگر ناخواسته از دهانت بپرد که: « طرف عینهو گولهٔ نمکه » ناخواسته یک بمب زبان‌شناسی را منفجر می‌کنی.

برندگان بزرگ وقتی می‌شنوند کسی یک عبارت کهنه و پیش پا افتاده را به زبان می‌آورد، آه از نهادشان در می‌آید. البته آن‌ها هم درست مثل بقیهٔ ما مثل اسب قوی هستند، مثل بلبل عاشقند و گاهی در آسمان‌ها سیر می‌کنند. آن‌ها هم مثل بقیهٔ بشریت، بعضی از آشنایانشان را مجنون می‌پندارند؛ از آنجایی که سخت کار می‌کنند، مثل خیلی‌ها وقت سر خاراندن ندارند و به اندازهٔ قارون ثروتمندند.

ولی آیا هیچ کدام از آن‌ها خودشان را با این عبارت‌ها توصیف می‌کنند؟ صد سال! چرا؟ چون وقتی یک برندهٔ بزرگ جملهٔ کلیشه‌ای تو را می‌شنود، انگار داری به‌طور ضمنی به او می‌گویی: « من قدرت تخیل چندانی ندارم. نمی‌تونم هیچ چیزی از خودم بگم. برای همین هم مجبورم از اون عبارت‌های کهنه و نخ‌نما استفاده کنم. » به زبان آوردن عبارت‌های کلیشه‌ای در موقعی که با آدم‌های غیرکلیشه‌ای طرف هستی، باعث می‌شود در چشم آن‌ها به‌طرز غیرمعمولی « معمولی » به نظر بیایی!

تکنیک ۳۰ | کلیشه‌ای حرف نزن

حواست جمع باشد. وقتی با برندگان بزرگ گپ می‌زنی، هیچ جمله یا عبارت کلیشه‌ای به کار نبر. حتی یک اشارهٔ کوچک هم به کلیشه‌ها نکن. اگر این کار را بکنی، در چشم آن‌ها آدم خنگی به نظر خواهی آمد.

به جای استفاده از کلیشه، از تکنیک بعدی کمک بگیر و جمله‌های هوشمندانهٔ خودت را استفاده کن.

۳۱ چطور با استفاده از ترفندهای سخنرانان حرفه‌ای گفتگویت را پربارتر کنی؟

می‌گویند قلم بُرنده‌تر از شمشیر است. همین طور است، ولی زبان از قلم هم قدرتمندتر است. زبان ما می‌تواند مردم را بخنداند، اشکشان را در آورد و آن‌ها را چنان هیجان‌زده کند که فریادزنان روی پاهایشان بلند شوند. سخنوران با زبانشان ملت‌ها را به جنگ رهسپار کرده‌اند و روح‌های گمراهی را به سوی خدا بازگردانده‌اند. راستی ابزار آن‌ها چیست؟ این سخنوران همان چشم‌ها، دست‌ها، پاها و تارهای صوتی‌ای را دارند که من و تو هم داریم.

شاید یک قهرمان حرفه‌ای بدنی قوی‌تر از من و تو داشته باشد یا خواننده‌ای از موهبت صدای دلنشین‌تری نسبت به ما برخوردار باشد، ولی سخنرانان حرفه‌ای با همان ابزاری که ما داریم،

کارشان را شروع می‌کنند. فرقش این است که این افراد از تمام این ابزارها استفاده می‌کنند. آن‌ها از دست‌هایشان استفاده می‌کنند؛ از بدن‌هایشان استفاده می‌کنند؛ و اشاره‌های خاصی را که بسیار تأثیرگذار است به کار می‌برند. آن‌ها دربارهٔ مکانی که در آن سخنرانی می‌کنند فکر می‌کنند؛ لحن‌های مختلفی به صدایشان می‌دهند و اصطلاحات متنوعی به کار می‌برند. آن‌ها سرعت حرف زدنشان را بسته به نوع حرفی که دارند می‌زنند کم یا زیاد می‌کنند ... و سر بزنگاه از سکوت نهایت استفاده را می‌برند.

ممکن است به این زودی‌ها شرایطی پیش نیاید که بخواهی سخنرانی رسمی بکنی، ولی این احتمال هست که یک وقت (احتمالاً به همین زودی‌ها) بخواهی کاری کنی که دیگران چیزی را همان طوری که تو می‌بینی، ببینند. چه بخواهی خانواده‌ات را ترغیب کنی که تعطیلات بعدی را در خانهٔ بابابزرگ بگذرانند و چه بخواهی سهامداران شرکت چندمیلیون‌دلاری‌ات را متقاعد کنی که وقتش است وارد عمل شوند، این کار را مثل یک آدم حرفه‌ای انجام بده. یکی، دو تا کتاب دربارهٔ سخنرانی تهیه کن و چند تا از ترفندهای این حرفه را یاد بگیر. بعد بعضی از آن‌ها را در گفتگوهای روزمرهٔ خود به کار ببر.

«گوهرنشان» کردن گفتگو

اگر کلمه‌های هیجان‌آور و تکان‌دهنده کمک می‌کنند که منظورت را برسانی، به دنبال این نوع عبارت‌های قوی و تأثیرگذار بگرد. این عبارات به سیاستمداران کمک می‌کنند در مبارزات انتخاباتی برنده شوند (از من نشنیده بگیر، اما به عنوان مثال کاندیداهای ریاست جمهوری می‌گویند: «اگر من انتخاب بشوم، خبری از افزایش مالیات نخواهد بود.») و یا به وکلای دادگستری کمک می‌کنند هیئت منصفه را قانع کنند که موکلشان بی‌گناه است.

البته جمله‌های طولانی ممکن است از خاطر رأی‌دهندگان یا هئیت منصفه فراموش شود. به همین دلیل هر سیاستمدار و وکیل خبره‌ای می‌داند که جمله‌های شسته و رفته سلاح‌های قدرتمندی هستند. (البته اگر مراقب نباشی، بعداً دشمنانت از آن‌ها علیه تو استفاده می‌کنند ـ ببین کی بهت گفتم!)

یکی از سخنرانان مورد علاقهٔ من، یک گویندهٔ رادیو و تلویزیون به نام بری فاربر است که با استعاره‌های خود حال و هوای خاصی به برنامهٔ آخر شب رادیو می‌بخشد. بری هرگز از کلیشه‌ای مثل « دلم مثل سیر و سرکه می‌جوشه » استفاده نمی‌کند. وقتی که می‌خواهد نگرانی‌اش را در مورد از دست دادن شغلش بیان کند می‌گوید: « احساس می‌کنم مثل یه فیلی هستم که از دمش به یک گل مروارید آویزون شده و هر لحظه ممکنه پرت بشه پایین. » به جای اینکه بگوید زن زیبایی چشمش را گرفته می‌گوید: « چشمام قلمبه زد بیرون و از عصب‌هایش آویزون شد. »

وقتی که برای اولین بار فاربر را از نزدیک دیدم، پرسیدم: « آقای فاربر، این جمله‌ها رو از کجا می‌یاری؟ »

او سرزنش‌کنان گفت: « بابام آقای فاربر است. من بری هستم. » (این شیوهٔ او بود برای اینکه به من بگوید او را با لقب آقا خطاب نکنم و فقط اسم کوچکش را صدا بزنم.) بعد خالصانه اعتراف کرد که گرچه بعضی از جمله‌هایش ابتکار خودش هستند، ولی بسیاری از آن‌ها را از این ور و آن ور گرفته است. (الویس پریسلی عادت داشت بگوید: « بابام آقای پریسلی است. من الویس هستم. ») بری، مثل همهٔ سخنرانان حرفه‌ای، ساعت‌های زیادی در هفته را صرف گلچین کردن جمله‌ها و کلمه‌های جالب از میان کتاب‌های طنز و نقل قول‌ها می‌کرد. تمام سخنرانان حرفه‌ای این کار را می‌کنند. آن‌ها لطیفه‌های مختلفی را جمع‌آوری می‌کنند که می‌دانند می‌توانند در موقعیت‌های مختلف استفاده کنند ـ مخصوصاً برای وقتی که اتفاق غیرمنتظره‌ای رخ می‌دهد.

بسیاری از سخنرانان برای حفظ آبروی خود از جمله‌هایی که لیلی والترز، سخنران و نویسندهٔ معروف، در کتابش با عنوان « وقتی داری روی سن می‌میری، چه کار کنی؟ »، استفاده می‌کنند. اگر لطیفه‌ای تعریف می‌کنی و کسی نمی‌خندند، این جمله را بگو: « این لطیفه واسه این بود که یواشکی توی دلتون بخندید ـ که خوب خندیدید. » اگر میکروفون صدای وحشتناکی داد، به آن نگاه کن و بگو: « نمی‌فهمم، من امروز صبح دندان‌هایم رو مسواک زدم؛ واسه چی جیغ می‌زنی. » همهٔ سخنرانان حرفه‌ای به چاله‌چوله‌هایی که ممکن است در حین حرف زدن در آن بیفتند فکر می‌کنند و بعد جمله‌های نجات‌دهندهٔ خود را از بر می‌کنند. تو هم می‌توانی همین کار را بکنی.

در کتاب‌های استعاره و تشبیه جستجو کن تا بتوانی مکالمات روزمرهٔ خود را غنی کنی. به جای گفتن عبارت « خندان عین غنچهٔ شکفته » از عبارتی مثل: « خوشحال مثل برندهٔ یک شرطبندی » یا « خوشحال مثل بچه‌ای که برای بار اول بستنی قیفی خورده » استفاده کن. به جای عبارت « شجاع مثل شیر » بگو: « شجاع مثل یک ملوان تازه‌کار. »

جمله‌هایی را پیدا کن که تأثیر بصری دارد. به جای عبارتی کلیشه‌ای مثل: « این مسئله مثل روز روشنه »، بگو: « عین ترافیک شب عید روشنه » یا « عین سایه‌ات که به دنبالت می‌یاد روشنه » شنونده‌هایت قطعاً می‌توانند ترافیک شب عید یا سایه‌هایی را که در خیابان تعقیبشان می‌کنند در ذهنشان تجسم کنند.

سعی کن تشبیهاتت به موقعیت مورد نظرت بخورد. اگر در تاکسی نشسته‌ای، جمله‌ای مثل این می‌تواند تأثیری فوری داشته باشد: « همان قدر به فلان چیز مطمئنم، که مطمئنم عقربهٔ تاکسی‌متر بالا می‌ره. »

آن‌ها را بخندان، بخندان، بخندان

شوخ طبعی، هر گفتگویی را غنا می‌بخشد. به لطیفه‌ای که می‌خواهی بگویی

خوب فکر کن و ببین به موقعیتی که در آن هستی مـی‌خـورد یـا نـه. بـرای مثال اگر داری به جلسه‌ای در مورد بودجه می‌روی، در کتاب نقل‌قول‌هـا بـه دنبال جمله‌هایی دربارهٔ پول بگرد. در یک جلـسهٔ مهـم کـاری، یـک لطیفـهٔ ظریف به دیگران می‌فهماند که تو خیالت راحت است و اضطراب نداری.

یک بار، طی یک جلسهٔ مالی خیلی فشرده و مهـم، شـنیدم کـه مـدیر عامل رده بالایی گفت: « نگران نباشید؛ این شرکت اون‌قدر پول داره کـه تـا سال‌ها سر پا بمونه ـ البته به شرطی که پول طلبکارامون رو بدیم. » او با این حرف تنش حاکم بر فضای جلسه را شکست و تحسین همهٔ افـراد حاضـر را برانگیخت. بعدها من نقل‌قول مشابهی را در کتاب طنزی که متعلق به جکی میسون، کمدین معروف بود، دیدم. خوب چه فرقی دارد؟ چه آن مـدیر ایـن حرف را از خودش در آورده بود و چه از کتابی گرفتـه بـود، در هـر حـال بـا گفتن این جمله در نظر دیگران یک گفتگوکنندهٔ خونسرد و باذکاوت به نظر آمد.

برندگان بزرگ که دوست دارند حرف‌هایشان در رسانه‌ها نقل‌قول شود، نیمه‌شب‌ها در رختخوابشان بیدار می‌مانند و سعی می‌کنند در میان کتاب‌ها، عبارت‌ها و جمله‌هـایی را بیابنـد کـه رسـانه‌هـا فـوراً آن‌هـا را بقاپنـد. یـک دامپزشک میشیگانی، به نام تیموتی، که در حوزهٔ خـودش آدم کلـه‌گنـده‌ای بود، ولی کسانی که با دامپزشکی سـر و کـار نداشـتند او را نمـی‌شـناختند، وقتی تصمیم گرفـت یـک جفـت پـا را بـه خروسـی کـه پاهـایش را در اثـر سرمازدگی از دست داده بود پیوند بزند، تیتر اول رسانه‌ها شد. چرا؟ چـون او به این کارش گفت: « کاشت ران مرغ! »

نمی‌دانم که آیا ژین کالمنـت، زن فرانـسوی کـه آن زمـان طبـق آمـار پیرترین آدم دنیا بود، در ۱۲۲ سالروز تولدش به دنبال شهرت بود یا نه، ولی با گفتن این جمله تیتر درشت رسانه‌های دنیا شد: « من توی زندگی‌ام فقط یه چین داشتم که حالا روش نشستم. »

مارک ویکتور هانسن، بازیکن بزرگی در حوزهٔ خودش (و البته ناشناخته برای دیگران)، وقتی برای کتابش که با همکاری جک کانفیلد نوشته بود، عنوان گیرا و جذاب « سوپ جوجه برای روح » را انتخاب کرد، در سرتاسر دنیا مشهور شد. او به من گفت که عنوان اولیهٔ کتابش « ۱۰۱ داستان قشنگ » بوده است. طولی نکشید که آثار دیگر او، « سوپ جوجه برای زنان »، « سوپ جوجه برای نوجوانان »، « سوپ جوجه برای مادران »، « سوپ جوجه برای شب عید »، به اضافهٔ اشکال مختلف جلد شومیز، نوار کاست، نوار ویدئویی و تقویم، از این کتاب درآمد و فروش میلیونی کرد!

یک هشدار

هر چقدر هم که جمله‌های تو خوب باشد، اگر بجا استفاده نشود، مخرب است. خود من این نکته را به شیوه‌ای تلخ در طول دوران کار کردنم بر روی کشتی تفریحی یاد گرفتم. در سفری که به انگلستان داشتیم، تصمیم گرفتم که برای مسافرانم اشعار عاشقانهٔ شاعران انگلیسی، الیزابت برت و رابرت براونینگ را بخوانم: « دانی چگونه دوستت دارم؟/ بگذار برایت برشمارم » این یک شاهکار بزرگ بود. مسافران عاشق آن شدند و روزها درباره‌اش حرف زدند. روزی نبود که قدم روی عرشه بگذارم و مسافری به طرفم برنگردد و با شور و محبت برایم تکرار نکند: « دانی چگونه دوستت دارم؟ »

۳۱ تکنیک | بذله‌گو باش

چه پشت تریبون جلوی هزار نفر ایستاده باشی و چه پشت منقل خود برای خانواده کباب درست می‌کنی، با استفاده از شیوه‌های یکسان می‌توانی دیگران را سرگرم کنی و آن‌ها را به وجد آوری.

کتاب‌های سخنرانان بزرگ را بخوان تا نقل‌قول‌های زیبا را گلچین کنی و مرواریدهای دانش و معرفت را از کتاب‌های طنز آن‌ها بیرون بکشی. چند تا لطیفهٔ خوب پیدا کن تا هر از گاهی در موقعیت مناسب از آن‌ها استفاده کنی. اگر می‌خواهی که توی چشم بیایی، دنبال یک نقل‌قول جالب بگرد؛ به آن وزن و قافیه بده؛ آن را بامزه کن؛ آن را آب و تاب بده؛ و از همه مهم‌تر حواست باشد که بجا باشد و به شرایطی که در آن هستی، بخورد.

طبیعتاً من با دیدن چنین واکنشی از سوی مسافران حسابی باد کردم و واقعاً خیال کردم در خواندن شعر مهارت خاصی دارم. تصمیم گرفتم به مسافران سفر بعدی (که داشتند به جزایر کارائیب می‌رفتند و حتی از حوالی انگلستان هم رد نمی‌شدند!)، با خواندن دلنشین اشعار انگلیسی‌ام جایزه بدهم. وای، نمی‌دانی چه افتضاحی به بار آمد! در بقیهٔ سفر مسافران خودشان را از من پنهان می‌کردند. لابد در دل این شعر را می‌خواندند: « دانی چگونه مرا خسته کردی؟/ بگذار برایت برشمارم. »

۳۲

چطور با پرهیز از «حسن‌تعبیـر» خود را جزء بزرگان کنی؟

اگر وارد آسانسور پر از آدمـی بـشوی کـه همگـی دارند به زبان مجارستانی حرف می‌زننـد، متوجـه نمی‌شوی آن‌ها مجارستانی هستند، مگر آنکـه بـا زبان مجارستانی آشنا باشی، ولی درست لحظه‌ای که دهانت را باز کنی، آن‌ها می‌فهمند مجارستانی نیستی.

دربارهٔ برندگان بزرگ هم همـین طـور اسـت. اگر حرف‌هـای چنـدین نفـر از آن‌هـا را بـشنوی، ممکـن اسـت نفهمـی آن‌هـا گربـه‌هـای بزرگـی هستند، ولی به محض اینکه دهانت را بـاز کنـی، آن‌ها می‌فهمند که تو گربهٔ بزرگـی نیـستی؛ مگـر اینکه به زبان خاص آن‌ها حرف بزنی.

چه فرقی بین غـرش کـردن یـک گربـه‌سـان بزرگ و میومیو کردن یک گربهٔ کوچولو هست؟

یکی از آشکارترین تفاوت‌ها « حسن تعبیر » است. برندگان بزرگ از به کار بردن کلمه‌های واقعی نمی‌ترسند. آن‌ها از استفاده کردن از کلمهٔ « کاغذ توالت » وحشتی ندارند، اما آدم‌های معمولی پشت کلمهٔ « دستمال دستشویی » پنهان می‌شوند. اگر کسی پولدار است، گربه‌های بزرگ رک و راست به او می‌گویند: « پولدار »، ولی گربه‌های کوچولو آن‌قدر از به زبان آوردن کلمهٔ پول در جمع خجالت می‌کشند که به جای آن کلمهٔ « توانگر » را استفاده می‌کنند. وقتی که گربه‌های کوچولو یک کلمه را با یک کلمهٔ دیگر عوض می‌کنند یا به عبارت دیگر از حسن تعبیر استفاده می‌کنند، انگار دارند به‌طور غیرمستقیم می‌گویند که: « شماها از من بهترید. چون من در جمع آدم‌های مؤدبی هستم، پس باید مؤدب باشم و از کلمه‌های خوب استفاده کنم. »

تکنیک ۳۲ عین کلمه‌ها را به زبان بیاور!

پشت « حسن تعبیرها » قایم نشو! رک حرف بزن و بیخودی لقمه را دور سرت نچرخان؛ برندگان بزرگ هرگز این کار را نمی‌کنند.

با به خاطر داشتن این نکته، فقط کافی است چند دقیقه به صحبت کسی گوش دهی؛ آن وقت بازیگران نقش اول را از سیاهی‌لشکرها تشخیص می‌دهی.

۳۳

چطور بدترین عادت کلامی دنیا را از سرت بیندازی؟

یک بار در مهمانی شام کوچولویی که رئیس یک آژانس تبلیغاتی به نام لویی و همسرش لیلان ترتیب داده بودند شرکت کردم. مهمانی با کوکتل شروع شد. همه دربارهٔ مهمانی و پذیرایی گرم میزبان صحبت می‌کردند: اینکه شام محشر بود. آخر شب آب‌میوه‌ی توی دست لویی روی بلوزش ریخت.

زن جوان زیبایی که نامزد کارگردان هنری تازه‌کاری به نام باب بود، خنده‌ای کرد و گفت: « خوابید ها؟ »

موج شوک‌آوری همهٔ میز را در بر گرفت. همه خشکشان زد. لویی خسته بود. با این حال، اشاره کردن به این مسئله (حتی به شوخی) مثل این بود که زن جوان با بشقاب شامش شمعدان روی میز را خرد کرده باشد.

یکی از مهمان‌ها فوراً گاف وحشتناک دختر را این طور ماست‌مالی کرد: « همه خوابیم. مگه با این همه غذایی که خوردیم کسی هست که سنگین نشده باشه! »

لویی با شنیدن این حرف به حرکتی که می‌خواست انجام دهد ادامه داد و بلوزش را تمیز کرد. و احساس ناراحتی همه از بین رفت؛ البته به جز باب. او می‌دانست حرف نامزدش که از روی قصد هم گفته نشده بود، یک نقطهٔ سیاه (اگر نگوییم در کارنامهٔ حرفه‌ایش)، حداقل در کارنامهٔ زندگی‌اش بود.

یک نشانهٔ قطعی دیگرِ کوچک بودن، « سر به سر دیگران » گذاشتن است. گربه‌های کوچولو می‌چرخند و به شکم طرف می‌زنند و می‌گویند: « چند ماهته؟ » یا به سر تاس طرف مقابلشان نگاه می‌کنند و می‌گویند: « عجب نورافکنی! » آن‌ها فکر می‌کنند خنده‌دار است که به قیمت ناراحتی دیگری لطیفه‌ای بگویی.

۳۳ تکنیک
دیگران را دست نینداز!

دست انداختن آدم‌ها یکی از ویژگی‌های مشخص آدم‌های حقیر است. خوشی و شادی حاصل از گفتن لطیفه‌ای بی‌منظور دربارهٔ یک آدم دیگر ممکن است خندهٔ بی‌ارزشی را بر لب‌هایت بیاورد، ولی برندگان بزرگ با دیدن این کار تو را برای همیشه کنار می‌گذارند. چرا؟ چون تو سرت را به سقف شیشه‌ای کوبیده‌ای که آن‌ها برای اینکه گربه‌های کوچولو سر راهشان قرار نگیرند، ساخته‌اند.

هرگز، هرگز، کسی را دست نینداز و مسخرهٔ دست خود نکن. چون مطمئناً تقاصش را پس می‌دهی.

۳۴

چطور خبر بدی را به کسی بدهی؟ (و همچنان در نظرش آدمی دوست‌داشتنی باقی بمانی)

در مصر باستان، اگر پیغام‌رسان خبر خوشی را به قصر می‌آورد، مثل یک شاهزاده از او استقبال می‌شد، ولی اگر پیغام‌رسان خستهٔ بدشانس حامل خبر بدی برای فرعون بود، سرش از تنش جدا می‌شد.

هاله‌ای از آن حال و هوا گفتگوهای عصر ما را هم در بر گرفته است. یک بار من و یکی از دوستانم تعدادی ساندویچ مربا درست کردیم تا برویم بیرون و با هم بخوریم. همین طور که سبد پیک‌نیک به دست داشتیم با خوشحالی از در خارج می‌شدیم، همسایه‌ای لبخند به لب از توی ایوانش نگاهی به آسمان کرد و گفت: « رفیق، روز خوبی برای پیک‌نیک رفتن نیست.

هواشناسی گفته قراره بارون بیاد. » دلم می‌خواست صورتش را توی مربا فرو کنم، نه به خاطر گزارش غم‌انگیزش دربارهٔ هوا، بلکه به خاطر آن لبخندش.

چند ماه قبل، داشتم می‌دویدم تا به اتوبوس مورد نظرم برسم. همین طور که داشتم کیف پولم را در می‌آوردم، مسئول بلیت‌فروشی با پوزخندی گفت: « اتوبوس پنج دقیقه پیش رفت. » با دیدن آن لبخند مسخره دلم می‌خواست سرش را از تنش جدا کنم!

گفتن خبر بد نیست که باعث عصبانی شدن کسی می‌شود؛ بلکه لحن سرد و فاقد همدردی گویندهٔ خبر است که باعث ناراحتی فرد می‌شود. هر آدمی هر از گاهی باید خبر بدی را به کسی بدهد؛ و برندگان حرفه‌ای این کار را به روش مناسبی انجام می‌دهند. دکتری که می‌خواهد به مریضش بگوید باید تحت عمل جراحی قرار بگیرد، این حرف را با دلسوزی به او می‌زند. رئیسی که می‌خواهد به متقاضی کاری بگوید شغل مورد نظرش را به دست نیاورده است، با رفتاری همدردانه این کار را می‌کند. مسئولان شرکت هواپیمایی که بعد از سقوط مرگبار هواپیمای متعلق به شرکتشان با خویشاوندان قربانیان روبرو می‌شوند، با اندوه به آن‌ها تسلیت می‌گویند. برندگان بزرگ می‌دانند که وقتی خبر بدی را می‌دهند، باید با شنوندهٔ آن خبر همدردی کنند.

متأسفانه بسیاری از آدم‌ها از این حساسیت آگاه نیستند. تا حالا شده وقتی که خسته از یک پرواز طولانی به هتل می‌رسی، کارمند پذیرش با خنده به تو بگوید که اتاقت آماده نیست؟ تا حالا شده هوس کباب بکنی و به رستوران بروی و گارسون با خوشحالی و خنده به تو بگوید که همین چند لحظه پیش آخرین پرس کوبیده را به مشتری داده است؟ شده وقتی برای آخر هفته به پول نیاز داری، به بانک مراجعه کنی و کارمند با روی شاد به تو بگوید که نمی‌توانی از حسابت پول برداشت کنی؟ در چنین مواقعی، تو به

عنوان مهمان، صاحب سپرده و مشتری رستوران دلت می‌خواهد صاف مشتی را حوالهٔ آن لبخند بی‌احساس طرف مقابلت کنی.

۳۴ تکنیک به حال و روز طرف مقابلت توجه کن

فوتبالیستی که زیاد پاس اشتباه بدهد، نود دقیقه به بازی گرفته نمی‌شود. به همین خاطر یک بازیکن حرفه‌ای همیشه در ذهنش اول دریافت‌کننده را می‌بیند و بعد توپ را به سمت او می‌اندازد.

قبل از دادن هر خبری شنوندهٔ آن خبر را در نظر بگیر، بعد با توجه به نوع خبر، آن را با لبخند یا آه یا هق‌هق به او بگو. خبرت را بر اساس احساس خودت دربارهٔ آن به طرف مقابل نده، بلکه به وضعیت شنوندهٔ آن خبر دقت کن!

اگر همسایه‌ام با همدردی خبر طوفان قریب‌الوقوع را به من داده بود، از هشدارش ممنون هم می‌شدم. اگر مسئول بلیت‌فروشی با همدردی به من گفته بود که اتوبوس رفته است، احتمالاً می‌گفتم: « باشه، مشکلی نیست. صبر می‌کنم اتوبوس بعدی بیاد. » وقتی برندگان بزرگ حامل خبر بدی برای کسی هستند، با دلسوزی و همدردی آن خبر را به طرفشان می‌دهند.

برندگان بزرگ می‌دانند چطور خبر بدی را به دیگران بدهند. همچنین می‌دانند کِی خبری را اصلاً به کسی ندهند، حتی اگر تحت فشار بقیه باشند. بگذار در فصل بعد به این مسئله بپردازیم.

۳۵

چطور وقتی دلت نمی‌خواهد جواب بدهی، به سؤال طرف مقابلت پاسخ بدهی؟ (و آن خرمگس معرکه را خفه کنی)

یکی از موکل‌های من به نام باربارا که در صنعت مبلمان است، اخیراً از همسرش فرانک که شریک کاری‌اش هم بود و یک غول بزرگ در صنعت مبلمان محسوب می‌شد جدا شده بود. جریان طلاق آن‌ها خیلی طولانی و عذاب‌آور بود. آن‌ها در نهایت تصمیم گرفتند رابطهٔ زناشویی خود را تمام کنند، ولی به همکاری حرفه‌ای خود ادامه بدهند.

مدت کوتاهی بعد از طلاق آن‌ها، من و باربارا در همایشی مربوط به صنعت مبلمان شرکت کردیم. از آنجایی که هم او و هم فرانک هر دو مورد علاقهٔ آدم‌های هم‌حرفهٔ خودشان بودند، بقیه

کنجکاو بودند بدانند چه اتفاقی بین آن‌ها افتاده است و طلاق آن‌ها چه تأثیری روی شرکتشان داشته است. البته هیچ کس جرئت نمی‌کرد مستقیم این سؤال را از باربارا بپرسد و او هم هیچ اشاره‌ای به این موضوع نمی‌کرد.

سر میز شام من در کنار باربارا نشسته بودم. یکی از همکارنش که داشت از کنجکاوی می‌مرد، دیگر نتوانست جلوی خودش را بگیرد و موقع صرف دسر به سمت باربارا خم شد و آهسته پرسید: « باربارا، بین تو و فرانک چه اتفاقی افتاد؟ »

باربارا بدون آنکه از آن سؤال گستاخانه پریشان شود، قاشقی از دسرش را برداشت و همین طور که داشت آن را به طرف دهانش می‌برد گفت: « ما از هم جدا شدیم، ولی شرکت همچنان به کارش ادامه می‌دهد. »

آن زن که از آن جواب قانع نشده بود، پافشاری بیشتری کرد: « یعنی هنوز با هم کار می‌کنین؟ »

باربارا مقدار دیگری از دسرش را برداشت و با همان لحن قبلی تکرار کرد: « ما از هم جدا شدیم، ولی شرکت همچنان به کارش ادامه می‌دهد. »

مفّتش ناکام به این آسانی‌ها دست‌بردار نبود: « هر دوتایی‌تون با هم توی شرکت کار می‌کنین؟ »

باربارا بدون آنکه به نظر برسد یک ذره هم از اصرار آزاردهندهٔ او ناراحت شده باشد، آخرین قاشق دسرش را از توی بشقابش برداشت، لبخندی زد و مستقیم به او نگاه کرد و با همان لحن قبلی گفت: « ما از هم جدا شدیم، ولی شرکت همچنان به کارش ادامه می‌دهد. »

این حرف دیگر او را خفه کرد! باربارا با استفاده از تکنیک « سی‌دی خش‌دار » مدال قهرمانی خودش را نشان داد؛ تکنیکی که بهترین راه برای متوقف کردن یک بازجویی ناخوشایند است.

۳۵
تکنیک | سی‌دی خش‌دار

وقتی کسی اصرار دارد دربارهٔ موضوعی که دوست نداری درباره‌اش حرف بزنی از تو سؤال و جواب کند، صرفاً پاسخ اول خودت را تکرار کن. دقیقاً همان کلمه‌ها را با همان لحن به زبان بیاور. معمولاً وقتی طرف مقابلت عین همان جواب را دوباره از تو بشنود، ساکت می‌شود. اگر مفتّش گستاخ مثل کنه به تو چسبیده، مطمئن باش تکرار دوبارهٔ پاسخت او را از تو می‌کَند!

۳۶ چطور با یک آدم مشهور حرف بزنی؟

فرض کن تازه در یک رستوران خوب، سر میز غذا نشسته‌ای. نگاهی به میز آن طرفی می‌اندازی ... و حدس بزن چه کسی را می‌بینی؟ با خودت می‌گویی: « واقعاً خودشه؟ یعنی ممکنه؟ نه، لابد یکی دیگه‌س که شبیه اونه. نه نیست! واقعاً خود ... خود وودی آلنه! (به جای وودی آلن اسم هر آدم مشهور دیگری را بگذار: ستارهٔ سینما؛ سیاستمدار مشهور؛ خبرنگار جنجالی؛ رئیسی که مالک شرکتی است که مالک شرکت توست)؛ آن گوشت و خون و پوست واقعی حقیقتاً یکی، دو متر آن طرف‌تر از تو نشسته است. چه کار باید بکنی؟

هیچ کاری! آدم‌هایی که برای خودشان کسی هستند، از سر و کول ستاره‌ها بالا نمی‌روند. بگذار آن چهرهٔ تابناک برای لحظهٔ کوتاهی از گمنامی‌اش

لذت ببرد. اگر او به سمت تو نگاهی انداخت، لبخند بزن و سری تکان بده. بعد نگاهت را به سوی مصاحب سر میزت برگردان. اگر احساساتت را در کنترل خودت بگیری، در نظر شریک شامت آدم به‌مراتب خونسردتری می‌آیی.

حالا آمدیم و نتوانستی در مقابل وسوسهٔ این شانسی که یک بار در عمرت در خانه‌ات را زده است، مقاومت کنی. با تمام وجود دلت می‌خواهد جلو بروی و دست فوق ستاره را بفشاری و بگویی که خیلی دوستش داری. در اینجا به تو نشان می‌دهم که چطور آبرومندانه این کار را انجام بدهی. صبر کن تا وقتی که خودت یا آن چهرهٔ تابناک بخواهید از رستوران خارج شوید. بعد از اینکه پولش را پرداخت کرد، تو که مسلماً قصد نداری وقت زیادی از او بگیری، می‌توانی خود را به او نزدیک کنی. و چیزی مثل این بگویی: « سلام، آقای آلن، فقط می‌خواستم بگم که فیلم‌های فوق‌العادهٔ شما در طول سال‌های زندگی‌ام لذت زیادی به من دادند. »

متوجه نکتهٔ ظریفی که اینجا هست شدی؟ تو به هیچ عنوان از کار او تعریف نمی‌کنی، چون ممکن است او با خودش بگوید: « اصلاً تو کی هستی که بخواهی قضاوت کنی من فیلمساز خوبی هستم یا نیستم. » فقط می‌توانی دربارهٔ خودت صحبت کنی و برای این کار به او می‌گویی که فیلم‌هایش چقدر به تو لذت داده‌اند.

اگر این فردی که سرنوشت سر راهت قرار داده است تا او را غرق در ستایش خود کنی، رئیس رئیس رئیست است، باز هم همین کار را بکن. نگو: « بیل (یا آقای گیتز)، شما واقعاً شرکت فوق‌العاده‌ای رو اداره می‌کنین ... »

او با خود فکر می‌کند: « اصلاً تو کی هستی که بخواهی در مورد من قضاوت کنی؟ » در عوض بگو چقدر مفتخری که برای او کار می‌کنی. و البته کاملاً روشن است الآن زمانش نیست که از پیشرفت‌های پیچیده در ویرایش تصویر در عکاسی دیجیتال حرف بزنی ... بعد از این کار، بگذار زبان بدنت به

وودی آلن یا هر فوق ستارهٔ دیگری که بعد از شنیدن حرف‌هایت می‌خواهد برود، بفهماند که از مصاحبت با او خوشحال شده‌ای و دیگر مزاحم وقتش نمی‌شوی. با این حال، اگر فوق ستاره مجذوب تو شد (و یا آن‌قدر سرخوش است که تصمیم گرفته امشب با مردم قاطی شود) دیگر شرط و شروطی در کار نیست! برو خوش باش! البته تا وقتی که اولین اشارهٔ زبان بدن او بگوید که دیگر می‌خواهد گفتگو را تمام کنی.

برحسب اتفاق اگر کسی همراه فوق ستاره است و صحبت‌های شما بیشتر از چند ثانیه شد، چند کلمه‌ای هم با آن فرد صحبت کن. یادت باشد افرادی که همراه آدم‌های سرشناس هستند، خودشان هم سری در میان سرها دارند و آدم‌های کوچکی نیستند.

یکی از دوستانم به نام فلیشیا که یک وکیل دادگستری خبره است، با یک مجری تلویزیونی به نام تام ازدواج کرده است. از آنجایی که تام در تلویزیون کار می‌کند، هر جا که می‌روند، مردم او را می‌شناسند. آن‌ها او را دوره می‌کنند، ولی هیچ توجهی به فلیشیا نشان نمی‌دهند. فلیشیا به من می‌گوید این مسئله خیلی ناراحتش می‌کند؛ حتی برای خود تام هم همین طور است. هر بار که به مهمانی می‌روند، مردم فقط به تام ابراز احساسات می‌کنند و از حرفهٔ جذاب فلیشیا حتی یک کلمه هم صحبت نمی‌شود. او و تام عاشق غذا خوردن در رستوران بودند، ولی حالا شب‌ها خودشان را در منزلشان قایم می‌کنند. چرا؟ چون نمی‌توانند مزاحمت‌های هوادارانِ بیش از حد ذوق‌زدهٔ تام را تحمل کنند.

من عاشق کارهای قبلی شما هستم!

یک نکتهٔ ظریف دیگر: احتمالاً جناب فوق ستاره بیشتر حواسش به فیلم آخرش است، آقای سیاستمدار به انتخابات اخیرش، غول تجاری به آخرین موفقیت بزرگ کاری‌اش و نویسنده به آخرین رمانش و الی آخر. بنابراین

وقتی که داری دربارهٔ کار ستارهٔ فیلم، سیاستمدار، غول تجاری یا یک نویسنده حرف می‌زنی، سعی کن دربارهٔ جدیدترین کارش یا آن کاری که در حال حاضر در حال انجامش است حرف بزنی. اینکه مثلاً برگردی و به وودی آلن بگویی که عاشق فیلم « خاطرات خیالی » که در سال ۱۹۸۰ ساخته است هستی، تو را در نظر او عزیز نمی‌کند، چون او با خودش فکر می‌کند: « پس آن همه فیلم‌های فوق‌العادهٔ دیگری که بعد از آن فیلم ساختم چطور؟ » تا حد امکان به زمان حال ... یا به نزدیک‌ترین زمان گذشته بچسب!

۳۶ تکنیک
آدم‌هایی که برای خودشان کسی هستند، از سر و کول دیگران بالا نمی‌روند

افرادی که در حوزهٔ خودشان آدم‌های خیلی مهمی هستند، از سر و کول آدم‌های مشهور بالا نمی‌روند. با این حال، اگر فرصتی دست داد تا با یکی از این آدم‌های مشهور حرف بزنی، سعی نکن از کارش تعریف کنی؛ فقط بگو که چقدر آن کار به تو آگاهی و لذت داده است. اگر می‌خواهی از یکی از کارهای فوق ستاره اسم ببری، حواست باشد که جدیدترین کار او باشد، نه خاطره‌ای که در دفتر ذهن او زرد شده باشد.

اگر ملکهٔ زنبورها زنبور نری در کنار خودش دارد، راهی پیدا کن تا او را هم وارد گفتگویتان کنی.

آخرین وصیت من دربارهٔ برخورد با آدم‌های مشهور: فرض کن آن‌قدر خوش‌شانس بوده‌ای که یکی از این آدم‌های مشهور در مهمانی تو باشد. تنها به صرف اینکه می‌خواهی مقداری از نور ستاره‌ات بر مهمانی‌ات بتابد، به

سراغ او نرو و از آن مجری تلویزیونی نخواه که « یکی، دو کلمه حرف بزند »؛ از خواننده نخواه که « یک دهن آواز بخواند. » شاید از نظر خودمان مطرح کردن چنین درخواستی اشکالی نداشته باشد، چون فکر می‌کنیم انجام این کارها برای آن‌ها مثل آب خوردن است، ولی باور کن برای آن‌ها زحمت دارد! تو معمولاً از مهمانت که حسابدار است نمی‌خواهی به دفتر حساب و کتاب‌هایت نگاهی بیندازد؛ یا از مهمان دندانپزشکت نمی‌خواهی که به دندان آسیاب سومت نگاه کند. بنابراین بگذار شخص عالی‌مقامِ سرشناست غذایش را بخورد؛ بگذار آن چهرهٔ تابناک بخندد؛ افراد مشهور هم آدم هستند و دلشان می‌خواهد از اوقاتشان لذت ببرند.

۳۷ چطور کاری کنی که بقیه بخواهند از تو تشکر کنند؟

برای حسن ختام این بخش، یک تکنیک کوچولوی ساده و خوشایند را به تو یاد می‌دهم که نه تنها باعث می‌شود دیگران بفهمند تو یک گفتگوکنندهٔ ماهر هستی، بلکه تشویق می‌شوند کارهای خوب برایت انجام دهند یا از تو تعریف کنند یا با تو کار کنند یا تو را دوست داشته باشند. این تکنیک خیلی مختصر، خیلی شیرین و خیلی ساده است و می‌توانی آن را برای هر آدمی که در زندگی‌ات هست استفاده کنی. وقتی که این تکنیک کاملاً ملکهٔ ذهنت شد، می‌بینی هر روز آن را انجام می‌دهی.

هیچ وقت یک « تشکر » خشک و خالی تحویل شنونده‌ات نده. همیشه آن را تبدیل کن به: « ممنونم به خاطر ... » آدم‌ها اغلب آن‌قدر از

عبارت خشک و خالی « ممنونم » استفاده می‌کنند که دیگر حتی به‌زحمت آن را می‌شنوی. وقتی که روزنامهٔ صبح را می‌خریم، یک « ممنونم » خشک و خالی به فروشنده که بقیهٔ پولمان را پس می‌دهد، می‌گوییم. آیا این همان « ممنونی » است که به یک مشتری باارزش که خرید بزرگی از فروشگاهت کرده است می‌گویی؟ یا به عزیزی که شام خوشمزه‌ای برایت پخته است؟

در موقعیتِ مناسب، همراه با عبارت « ممنونمِ » خود، دلیل تشکرت را هم ذکر کن:

« ممنونم به خاطر اینکه اومدی. »

« ممنونم که درک می‌کنی. »

« ممنونم که صبر کردی. »

« ممنونم که این‌قدر خرید کردید. »

« ممنون که این‌قدر محبت داری. »

اغلب وقتی که از هواپیما پیاده می‌شوم، کاپیتان و افسر ارشد کنار در ایستاده‌اند و با مسافران خداحافظی می‌کنند. من می‌گویم: « ممنونم که ما را به مقصد رساندید. » شاید این حرفم از نظر تو دیگر زیادی خودشیرینی باشد، ولی تأثیرش فوق‌العاده است. آن‌ها گوی سبقت را از هم می‌گیرند تا تشکر خود را به من ابراز کنند: « ممنون که با ما پرواز کردید. »

تکنیک ۳۷ تشکر خشک و خالی، هرگز!

هرگز عبارت « ممنونم » را خشک و خالی به کار نبر. برای هر چیزی که می‌خواهی تشکر کنی، دلیلش را هم بگو.

ممنونم که این بخش از کتاب را خواندی. حالا بیا به سراغ یک چالش دیگر برویم، اینکه: چطور عالمانه با هر کسی صحبت کنی ـ از حسابدارها گرفته تا راهبه‌های زن. (هر چند هم که هیچ نقطهٔ مشترکی با آن‌ها نداشته باشی)

بخش چهارم

چطور در هر جمعی یک «خودی» باشی؟

آزها دارند از چی حرف می‌زنند؟

connect

تا حالا در چنین وضعیتی گیر کرده‌ای؟ همهٔ آدم‌های توی مهمانی دارند حرف‌های بی‌سر و تهی می‌زنند که تو هیچ از آن سر در نمی‌آوری. همه دارند دربارهٔ دفاتر محاسباتی ناقص، محدودهٔ نقشه‌ها یا بازار کتاب حرف می‌زنند و تو اصلاً نمی‌دانی که آن‌ها دارند از چی حرف می‌زنند. دلیلش هم این است که همهٔ آدم‌های توی آن مهمانی حسابدار، معمار یا ناشر هستند ـ و تو نیستی.

بنابراین تو با لبخندی کمرنگ در گوشه‌ای ایستاده‌ای و دهانت را باز نمی‌کنی چون می‌ترسی اگر این کار را بکنی، حرف اشتباهی از دهانت بیرون بیاید. داری دیوانه می‌شوی. حس می‌کنی همه دارند به تو پوزخند می‌زنند. بنابراین در سکوت خودت را می‌خوری و عذاب می‌کشی.

در دوران دبیرستان، من از سندرم « غیرخودیِ ساکت » که خیلی‌ها هم به آن دچار هستند (مخصوصاً در کنار آقایان) رنج می‌بردم. تنها چیزی که پسرها می‌خواستند درباره‌اش حرف بزنند، اتومبیل بود و من هم هیچ چیزی از اتومبیل نمی‌دانستم.

بعد در یک روز سرنوشت‌ساز، مامانم هدیه‌ای به خانه آورد که باعث شد از یک نوجوان خجالتی به آدمی اهل معاشرت و اجتماعی تبدیل بشوم. این کتاب دربارهٔ تمام مدل‌های اتومبیل بود که در بازار وجود داشت و تمام تفاوت‌های آن‌ها را توضیح داده بود. با یک بار خواندن این کتاب در انواع و اقسام مدل‌های ماشین استاد شدم. دیگر وقتی پسرها کلمه‌هایی مثل *کاربوراتور*، *آلترناتور*، *میل سوپاپ* یا چند *راه خروجی* را به زبان می‌آوردند، خشکم نمی‌زد. لازم نبود تمام کتاب را خط به خط یاد بگیرم. فقط باید آن‌قدر می‌دانستم که بتوانم سؤال‌های مناسبی بپرسم و با آن‌ها حرف بزنم. وقتی که یاد گرفتم با پسرها دربارهٔ « اتومبیل » حرف بزنم، زندگی اجتماعی من برای همیشه عوض شد.

برگردیم به زمان حال. ما دخترها و پسرهای بزرگسال هم موضوعات مورد علاقه‌ای داریم که معمولاً مربوط به کار یا علائقمان است. وقتی با آدم‌هایی هستیم که در حوزهٔ ما کار می‌کنند و علائق مشترکی با ما دارند، مثل بلبل حرف می‌زنیم (حتی مهندس‌ها هم که اغلب اوقات گربه زبانشان را خورده، وقتی به هم می‌رسند، راجع به *توربین‌های روغنی* و *پروژه‌های مختلف* با هم حرف می‌زنند.) از نظر آدم‌های غیرخودی که بیرون گود ایستاده‌اند، حرف‌های ما بی‌سر و ته هستند، ولی خود ما دقیقاً می‌دانیم که داریم دربارهٔ چی حرف می‌زنیم.

از این می‌ترسی که یک وقت خودت را که هیچ علاقه‌ای به بازی اسکواش نداری، در میان جمعی از بازیکنان این رشته ببینی که دارند از ضربهٔ *قوسی* و این جور اصطلاحات فنی حرف می‌زنند؟ وحشت نکن! تنها

چیزی که در چنین شرایطی به آن نیاز داری، چند تا تکنیک است که من در ادامهٔ این فصل آن‌ها را به تو یاد می‌دهم.

درست مثل ماهیگیرها که کرمی را سر قلاب می‌زنند تا ماهی‌ها را با آن صید کنند، تو هم باید سؤال‌های مناسبی بپرسی تا دیگران با جواب دادن به آن زبانشان باز شود. شعار دیل کارنگی این بود: « علاقهٔ خالصانه کلید گشایش قلب‌هاست »، ولی در این دوره و زمانه علاقهٔ خالصانه کافی نیست. باید در مورد حوزهٔ هم‌صحبت خود اطلاعات کافی داشته باشی تا بتوانی با پرسیدن سؤال‌هایی مربوط به آن او را به حرف بیاوری. سؤال‌هایت باید معلوماتت را منعکس کنند تا دیگران احساس کنند ارزشش را داری که با تو حرف بزنند.

در این فصل تکنیک‌هایی را بررسی می‌کنیم که به کار گرفتن آن‌ها باعث می‌شود دیگران مثل یک « خودی » با تو حرف بزنند.

۳۸

چطور یک زن یا مرد امروزی به نظر بیایی؟

هر وقت که دوستانم به زادگاه من در نیویورک سیتی سر می‌زنند، من به آن‌ها هشدار می‌دهم: « هیچ وقت از آدم‌های توی مترو آدرس نپرسین. »

آن‌ها وحشت‌زده می‌پرسند: « یعنی کتک‌مون می‌زنن؟ »

« نه، واسه اینکه هیچ وقت به جایی که می‌خواهید نمی‌رسید! بیشتر مسافرهای دائمی مترو فقط دو تا چیز دربارهٔ مترو می‌دونن. اینکه کجا سوار بشن و کجا پیاده بشن. دیگه از بقیهٔ ایستگاه‌ها خبر ندارند. » بسیاری از آدم‌ها هم وقتی پای سرگرمی‌ها و علائق به میان می‌آید، همین طور هستند. آن‌ها سرگرمی‌های خود را می‌شناسند، ولی سرگرمی‌های دیگران برایشان مثل ایستگاه‌های ناآشنای متروست.

ریتا، دوست مجرد من (که امیدوارم هنوز مجرد نمانده باشد)، عاشق بولینگ است. هر شب چهارشنبه او و دوستانش چنان غوغایی سر بولینگ برپا می‌کنند که نگو و نپرس. او مدام سر امتیازها و میانگین‌ها و بازی خوبش با بقیهٔ بحث می‌کند. والتر، دوست دیگر مجردم، عاشق موج‌سواری است. او یکریز دربارهٔ رودخانه‌هایی که درنوردیده، ساز و برگ‌هایی که با خودش برده، اینکه چه کلاس سرعتی را ترجیح می‌دهد، با دوستان پاروزنش حرف می‌زند. یک بار پیش خودم فکر کردم شاید این دو تا دوست مجرد من به درد هم بخورند. برای همین والتر پاروزن را به ریتای بولینگ‌باز معرفی کردم و از علائق مخصوص هر کدام از آن‌ها صحبت کردم.

والتر گفت: « شما بولینگ کار می‌کنین؟ »

ریتا با شرم و حیا گفت: « آره. » و منتظر ماند تا والتر سؤال‌های بیشتری دربارهٔ بولینگ از او بپرسد. والتر اما ساکت بود.

ریتا در حالی که سعی می‌کرد حالت سرخوردگی‌اش را پنهان کند، گفت: « لیل به من گفته که شما موج‌سواری می‌کنین. »

والتر با غرور لبخند زد و به انتظار نشست تا ریتا سؤال‌های دوستانهٔ بیشتری دربارهٔ موج‌سواری از او بپرسد، اما بهترین چیزی که ریتا توانست بگوید این بود: « حتماً خیلی هیجان‌آوره. راستی خطرناک نیست؟ »

والتر با لحن همدردانه‌ای به سؤال او که به‌خوبی نشان می‌داد ریتا توی باغ نیست این طور جواب داد: « نه، خطرناک نیست. » بعد گفتگو همانجا متوقف شد!

یادم می‌آید در طول آن سکوت کرکننده به این فکر می‌کردم که اگر ریتا تنها یک بار در رودخانه‌ای موج‌سواری کرده بود و اگر والتر فقط یک بار بولینگ بازی کرده بود، حالا زندگی‌شان خیلی با چیزی که هست متفاوت بود. گفتگوی بینشان ادامه می‌یافت و کی می‌داند که چه چیز دیگری بینشان شکوفا می‌شد.

برو بادبادک هوا کن!

تکنیک « قاطی‌درمانی » راه نجاتی است برای چنین برخوردهای ناامیدکننده. این تکنیک تو را تبدیل به یک زن یا مرد مدرن می‌کند که می‌تواند دربارهٔ انواع و اقسام سرگرمی‌ها و علائق حرف بزند.

« قاطی‌درمانی » در حقیقت زیر و رو کردن زندگی و شرکت کردن در فعالیتی است که قبلاً هرگز به انجام دادن آن فکر نکرده‌ای. هر چهارهفته یک بار، آخر هفته، کاری را انجام بده که کاملاً با برنامهٔ معمول زندگی‌ات متفاوت باشد. اگر آخر هفته‌ها معمولاً تنیس بازی می‌کنی، این هفته برو هاکی. معمولاً هاکی می‌روی؟ این آخر هفته برو تنیس یاد بگیر. بولینگ بازی می‌کنی؟ بگذار این بار دوستانت این کار را انجام دهند. تو به جایش برو موج‌سواری. تصمیم داشتی مثل آخر هفته‌های پیشین کمی موج‌سواری کنی؟ فراموشش کن! برو بولینگ. به یک نمایشگاه تمبر برو؛ به یک جلسهٔ سخنرانی دربارهٔ شطرنج برو؛ با بالون پرواز کن؛ برو به تماشای پرنده‌ها؛ برو استخر؛ برو کایاک‌سواری؛ برو بادبادک هوا کن ... چرا؟ چون این کارها غذای لازم برای گفتگوهای تو را تا آخر عمرت فراهم می‌کنند. از آن هفته به بعد، با تمام هاکی‌بازها، جمع‌کنندگان تمبر، شطرنج‌بازها، علاقه‌مندان به پرندگان، بیلیاردبازها، کایاک‌ران‌ها و بادبادک‌بازهایی که در زندگی‌ات با آن‌ها آشنا می‌شوی، احساس « خودمانی » بودن خواهی کرد ـ آن هم تنها با یک بار انجام دادن کاری که آن‌ها انجام می‌دهند!

اگر یک کاغذ تورنسل برداری و کاملاً در اسید فرو ببری، کاغذ صورتی می‌شود. اگر یک کاغذ تورنسل دیگر برداری و آن را تنها در یک قطرهٔ اسیدی که روی شیشه‌ای ریخته‌ای بزنی، باز هم نوک کاغذ تورنسل صورتی می‌شود. همین را مقایسه کن با انجام کاری برای یک بار. یک « نمونه » می‌تواند هشتاد درصد از حرف‌هایی را که بین آدم‌های آن حوزهٔ خاص رد و بدل می‌شود به تو بگوید. سؤال‌هایی را که خودی‌ها از هم می‌پرسند یاد می‌گیری. اصطلاحات

درست را به کار می‌بری و هرگز وقتی که موضوع تفریحات فوق برنامه پیش آمد (که حتماً هم پیش می‌آید) احساس سردرگمی نخواهی کرد.

زبان غواصی را می‌دانی؟

من یک غواص حرفه‌ای نیستم. با این حال، شش سال پیش در جایی تابلویی را دیدم که روی آن نوشته شده بود: « غواصی بی‌خطر: ۲۵ دلار. نیاز به هیچ تجربه قبلی نیست. » من در عرض سه ساعت بهترین کلاس فشرده غواصی دنیا را گذراندم.

اول یک درس کوتاه در استخر یاد گرفتم. بعد همین طور که داشتم سعی می‌کردم در زیر فشار *مخزن اکسیژن سوپاپ*، *متعادل‌کنندهٔ شناوری* و *کمربند وزنه‌ای* صاف بایستم، از توی قایق غواصی درون آب پریدم. بعد از بیرون آمدن از آب، در حالی که روی قایقی که داشت تکان می‌خورد نشسته بودم و ماسکم را نوازش می‌کردم، به حرف‌های غواصان حرفه‌ای گوش دادم.

کجا گواهی‌ات را گرفتی؟

کجا *غواصی* کرده‌ای؟

لاشه را بیشتر دوست داری یا *صخرهٔ دریایی*؟

تا حالا *غواص* شب بوده‌ای؟

عکاسی زیرآبی هم انجام می‌دی؟

طولانی‌ترین مدتی که زیر آب بودی چقدر بوده؟

تا حالا حین غواصی دچار *کیسون* شدی؟

چرا این کلمه‌ها را ایرانیک کردم؟ چون اینها زبان صنف غواصی است. تا به امروز هر وقت که با غواصی روبرو می‌شوم، سؤال‌های مناسبی برای پرسیدن و موضوعات خوبی برای بحث کردن دربارهٔ آن‌ها دارم. در ضمن می‌دانم چه حرف‌هایی را نباید بزنم (مثل اینکه بگویم چقدر غذاهای دریایی

را دوست دارم ... این حرف مثل این است که به یک عاشق گربه بگویی چقدر از گوشت نرم بریانی بچه گربه خوشت می‌آید!) حالا دیگر می‌توانم از دوستان غواصم بپرسم در کجاها غواصی کرده‌اند، در کازومل، کایمان، کانکون. بعد، اگر بخواهم واقعاً خودی نشان بدهم، می‌پرسم تا حالا در تروک لاگون، صخرهٔ گریت بریر در استرالیا یا در دریای سرخ بوده‌اند یا نه. حالا دیگر تمام واژه‌های غواصی که مرا در جمع غواصان تبدیل به یک آدم « خودی » می‌کند، به‌راحتی روی زبانم می‌چرخد.

قبل از پشت سر گذاشتن تجربهٔ « قاطی‌درمانی‌ام »، به لاشه‌های کشتی و صخره‌های دریایی که خیلی برای غواصان عزیز است، می‌گفتم « کشتی غرق‌شده » و « مرجان. » البته اینها کلمه‌های قابل فهمی بودند، ولی واژه‌های زبان غواصی نبودند. آن‌ها کلمه‌هایی نبودند که مرا وارد جمع غواصان کند و باعث شود آن‌ها مرا از خودشان بدانند. شاید اگر این تجربه را پشت سر نگذاشته بودم، در ملاقات با یک غواص می‌پرسیدم: « اِ ... غواصی؟ باید خیلی جالب باشه. راستی از کوسه‌ها نمی‌ترسین؟ » این جور سؤال‌ها راه مناسبی برای نزدیک شدن به یک غواص نیست.

۳۸ تکنیک | قاطی‌درمانی

هر ماه یک بار زندگی‌ات را زیر و رو کن. کاری را انجام بده که هرگز به فکرت هم نمی‌رسیده روزی آن را انجام دهی. در یک مسابقهٔ ورزشی شرکت کن، به یک نمایشگاه برو، به یک جلسهٔ سخنرانی برو و به موضوعی که کاملاً با حوزهٔ تو متفاوت است گوش بده. صِرف یک بار تجربه کردن یک حوزه، باعث می‌شود هشتاد درصد از واژگان خاص آن را یاد بگیری و در موقع مناسب از آن‌ها استفاده کنی.

به این قضیه فکر کن: فرض کن در یک مهمانی شام گفتگو به سمت غواصی کشیده شود. کافی است تو یک بار در عمرت تجربهٔ غواصی را پشت سر گذاشته باشی، آن وقت می‌توانی از هم‌صحبت خود بپرسی آیا غواصی در شب را دوست دارد یا نه، آیا دوست دارد در لاشه‌ها غواصی کند یا روی صخره‌های دریایی. (وقتی به او بگویی عمیق‌ترین عمقی که در آن شنا کرده‌ای، وان حمام خانه‌ات بوده است، هرگز باور نخواهد کرد!)

اگر گفتگو به سمت سرگرمی مورد علاقهٔ تو، یعنی تنیس یا هنرهای رزمی یا شطرنج یا جمع کردن سکه و یا حتی تماشای پرنده‌ها کشیده شد، می‌توانی با اعتمادبه‌نفس به حرف‌هایت ادامه دهی. چون در این مورد حرف برای گفتن زیاد داری. آن‌ها در دل خواهند گفت: بابا، عجب پسری! عجب دختری!

۳۹

چطور در نظر مخاطبت آدمی بیایی که همه چم و خم شغل یا سرگرمی او را می‌شناسد؟

دشوارتر از حرف زدن دربارهٔ سرگرمی‌های یک فرد، حرف زدن دربارهٔ شغل اوست. من هنوز گاهی اوقات کابوس آن شبی زا می‌بینم که به مهمانی زوجی رفتم که در شرکت کامپیوتری کار می‌کردند. به محض اینکه وارد شدم، انبوهی از واژه‌های تخصصی کامپیوتر را از دهان این مهمان و آن مهمان شنیدم.

همان لحظه فهمیدم که از یک بیت یا یک بایت از گفتگوهای آن شب سر در نخواهم آورد. فضای حاکم بر آنجا باعث شد یاد آن روزهایی کنم که موش (موس) به معنی یک موجود کوچولوی خزدار بود که عاشق پنیر بود؛ پنجره (ویندوز) چیزی بود که تو برایش کرکره می‌خریدی

و تار (وِب) چیزی بود که عنکبوت‌ها حشرات را در آن به دام می‌انداختند. می‌دانستم که اگر بخواهم از پس این جمعیت بربیایم، باید چند تا اصطلاح اختصاصی یاد بگیرم.

همانجا تصمیم گرفتم چند تا سؤال را یاد بگیرم که افراد آشنا به کامپیوتر در آغاز صحبت با دوستان کامپیوتری‌شان می‌پرسند. و این کار را کردم. حالا در هر جمعی که صحبت از کامپیوتر به میان می‌آید، مدام در انتظار این هستم که فرصتی پیش بیاید تا حرف بزنم. چون با سؤال‌هایی مثل این خودم را مسلح کرده‌ام: « از چه سرعتی استفاده می‌کنید؟ »

برای اینکه بتوانی در جمعی که حوزهٔ کاری‌شان با حوزهٔ کاری تو متفاوت است خودی نشان بدهی، تنها چیزی که لازم داری چند تا سؤال مربوط به آن حوزه است تا با پرسیدن آن‌ها وارد جمع آن آدم‌ها شوی. تو سؤال‌هایت را می‌پرسی، به جواب‌های آن‌ها گوش می‌دهی و برای چند ثانیه در سخنرانی آن‌ها در مورد حوزهٔ تخصصی‌شان غرق می‌شوی. (بعد در اولین فرصت موضوع صحبت را عوض می‌کنی. نباید وانمود کنی زیادی می‌دانی چون ممکن است یکمرتبه توی هچل بیفتی!)

همه چیز بستگی به اولین سؤال تو دارد

یک بازیکن تنیس از همان اولین سرویسی که می‌زنی می‌فهمد چقدر تنیس بلدی؛ و اینکه از بازی کردن با تو لذت خواهد برد یا نه. در گفتگو هم همین طور است. درست از همان جملهٔ اولت طرف مقابل می‌فهمد که آیا صحبت کردن با تو دربارهٔ زندگی و علائقش برایش جذاب خواهد بود یا اینکه کسل‌کننده، کسل‌کننده و کسل‌کننده خواهد بود!

برای مثال فرض کن من به کسی معرفی بشوم و اولین کلمه‌هایی که از دهان او خارج می‌شود این باشد: « اِ ... شما یه نویسنده هستین. کِی قراره بهترین رمان امریکا را بنویسین؟ » من درجا می‌فهمم که دارم با کسی حرف

می‌زنم که با دنیای من آشنایی ندارد. ما با هم گپ می‌زنیم، ولی من ترجیح می‌دهم در اولین فرصت موضوع را عوض کنم، همچنین هم‌صحبتم را.

با این حال، اگر آشنای جدیدم از من بپرسد: « اِ ... شما نویسنده‌اید؟ در حوزهٔ ادبیات کار می‌کنید یا در یه حوزهٔ دیگه؟ » آهان! حالا من می‌فهمم که دارم با کسی صحبت می‌کنم که دنیای مرا می‌شناسد. چرا؟ چون این اولین سؤالی است که همهٔ نویسندگان از هم می‌پرسند. من از صحبت کردن با این پرسشگر لذت می‌برم چون پیش خودم فکر می‌کنم که او حتماً اطلاعات دیگری هم دربارهٔ دنیای نویسندگی دارد. حتی اگر خیلی زود از بحث کتاب و نویسندگی بیرون بیاییم، باز هم او در نظر من آدم بااطلاع و باسوادی خواهد بود.

هر شغلی، هر ورزشی و هر سرگرمی‌ای، یک‌سری سؤال‌های آغازین دارد که هر « خودی » آن‌ها را می‌دانند ـ و البته تعدادی سؤال « غیرخودی » دارد که آن‌ها هرگز نمی‌پرسند. وقتی که یک فضانورد، فضانورد دیگری را می‌بیند، می‌پرسد: « چه مأموریت‌هایی رفته‌ای؟ » (او هرگز نمی‌پرسد توی فضا چطوری دستشویی می‌رفتی؟!) یک دندانپزشک از دندانپزشک دیگری می‌پرسد: « آیا دکتر عمومی هستید یا جراح؟ » (او هرگز نمی‌گوید آیا جدیدترین جوکی را که دربارهٔ دندان‌درد ساخته‌اند شنیده است یا نه.)

خبر خوش اینکه این سؤال‌های آغازین خیلی هم راحت و آسان هستند. لازم نیست در تعدادی سؤال پیچیده که هیچ چیزی از آن‌ها سر در نمی‌آوری استاد شوی؛ تو فقط به چند تا سؤال مختصر برای باز کردن سر صحبت احتیاج داری تا آن‌ها تو را از « خودشان » بدانند. تازه می‌دانی قسمت بامزه‌اش کجاست؟ وقتی به آن‌ها بگویی در حوزهٔ آن‌ها کار نمی‌کنی، همگی حسابی تحت تأثیر قرار می‌گیرند. آن‌ها با خودشان می‌گویند: « بابا، عجب آدم باسوادی! »

به دادم برس! تمام مهمان‌های امشب اهل هنرند!

پیدا کردن این سؤال‌ها کار سختی نیست. فرض کن تو به مراسم افتتاحیهٔ یک گالری دعوت شده‌ای. قرار است هنرمندان زیادی هم در آنجا حضور به هم برسانند. اگر هنری صحبت نمی‌کنی، سری به دفترچهٔ تلفنت بزن و ببین آیا میان دوستانت کسی هست که هنرمند باشد.

آهان، یکی پیدا کردی (خوب، البته یه نیمچه هنرمند!) دوستت سالی به هنرستان می‌رود. تو به او زنگ می‌زنی و می‌پرسی: « سالی، شاید چیزی که می‌خوام ازت بپرسم به نظرت احمقانه بیاد، ولی راستش رو بخوای من به یه مراسمی دعوت شدم که کلی هنرمند هم می‌خوان بیان. نمی‌دونم باید با اونا چطوری حرف بزنم. می‌شه چند تا سؤال خوبِ هنری بهم یاد بدی؟ » این درخواست ممکن است از نظر سالی کمی غیرعادی بیاید، ولی کوشش تو حتماً او را تحت تأثیر قرار می‌دهد.

ممکن است سالی بگوید: « خوب، از اون هنرمندها بپرس ابزار کارشون چیه؟ »

تو می‌پرسی: « ابزار؟ »

سالی می‌گوید: « آره، خود هنرمندها وقتی بخوان بپرسند که طرف با آکریلیک کار می‌کنه یا رنگ و روغن یا زغال چوب یا مداد، این سؤال رو می‌پرسند. »

« آهان، فهمیدم. »

سالی هشدار می‌دهد: « از هنرمند نخواه که اثرش رو برات توضیح بده. اونا فکر می‌کنند کارشون یه رسانهٔ بصری است که نمی‌شه اون رو توی قالب کلمه‌ها توصیف کرد. »

« آهان، متوجه شدم. »

« در ضمن، ازشون نپرس تا حالا نمایشگاهی برپا کرده‌اند یا نه؟ »

« اِ ... چرا؟ »

« چون ممکنه داغشون رو تازه کنی. در عوض بپرس: جایی هست که بتونم آثار شما رو ببینم؟ اونا دیوونهٔ این جمله‌اند چون اگه آثارشون تو هیچ گالری به تماشا گذاشته نشده باشه، باز هم می‌تونند تو رو دعوت کنند به کارگاهشون تا احتمالاً اثری هم ازشون بخری. »

۳۹ تکنیک زبان هر صنفی را بدان!

برندگان بزرگ « زبان اصناف » را مثل زبان مادری خود حرف می‌زنند. زبان اصناف دیگر چیست؟ زبان مشاغل مختلف.

چرا باید این زبان را بلد باشی؟ چون باعث می‌شود طرف صحبتت تو را از گروه خودش بداند.

چطوری این زبان را یاد بگیری؟ مطمئن باش هیچ نوار آموزشی در بخش زبان کتابخانه در این مورد پیدا نمی‌کنی. با این حال، خیلی راحت می‌شود واژه‌های صنفی را یاد گرفت. کافی است از دوستی که به زبان آن صنف صحبت می‌کند، بخواهی که چند تا سؤال برای شروع صحبت به تو یاد بدهد. تعداد این کلمه‌ها کم هستند، ولی پاداشش تا دلت بخواهد!

تنها چیزی که برای شروع به آن نیاز داری این است: دو، سه تا سؤال هنری خوب و یک هشدار دربارهٔ پرهیز از پرسیدن سؤالی که بیشترِ آدم‌هایی که با حوزه‌ای آشنایی ندارند، آن را می‌پرسند. (این جور سؤال‌هاست که باعث می‌شود در نظر مخاطب خود تبدیل به یک« غیرخودی » شوی.)

حالا فرض کنیم تو با پرسیدن سؤال مناسبی دربارهٔ شغل طرف مقابلت، سرویس آغازین خوبی زده‌ای. تو توپ را مستقیماً به وسط زمین گفتگوی او کوبانده‌ای و او خوشحال از اینکه با یک بازیکن حرفه‌ای طرف

است، به سؤال تو جواب می‌دهد. او چرخشی به توپ می‌دهد و بعد آن را درست به زمین تو برمی‌گرداند، حالا نوبت سؤال بعدی است. در دلت می‌گویی: « وای خدا جون، حالا باید چه کار کنم؟ »

اگر نمی‌خواهی که کم بیاوری، باید در تکنیک بعدی استاد شوی.

۴۰ چطور زبان هر صنفی را یاد بگیری؟

دوست من جان یک دکتر است. او به‌تازگی با زنی ژاپنی به نام یامیکا ازدواج کرده است. روزی جان برایم تعریف کرد اولین باری که آن‌ها به یک مهمانی دعوت شدند که پر از همکاران پزشک جان بود، یامیکا حسابی دچار وحشت شده بود. او دلش می‌خواست تأثیر خوبی روی دیگران بگذارد، ولی از فکرِ حرف زدن با دکترهای امریکایی دچار اضطراب شده بود. جان تنها دکتر امریکایی بود که یامیکا می‌شناخت و در طول دوران عشق و عاشقی‌شان زمان چندانی برای حرف زدن دربارهٔ علم پزشکی پیدا نکرده بودند.

جان به او گفته بود: « یامی، عزیزم، اصلاً نگران نباش. اونا همه از هم فقط یه سؤال قدیمی رو می‌پرسن. وقتی اونا رو دیدی، فقط بپرس تخصصتون چیه؟ و توی بیمارستان هم کار می‌کنید؟ »

جان این طور به حرف‌هایش ادامه داده بود: « اگه می‌خوای بیشتر حرف بزنی، سؤال‌هایی مثل این بپرس: *رابطه‌تون با پرسنل بیمارستان چطوره؟ یا تحولات فعلی دنیای پزشکی چه تأثیری روی شما داشته؟* اینها موضوعات داغی هستن که دکترها درباره‌شون حرف می‌زنن. »

جان گفت که یامیکا عین جمله‌های او را به دکترها تحویل داده بود. او میان مهمان‌ها می‌چرخید و از دکترهای مختلف دربارهٔ تخصصشان و بیمارستانی که در آن کار می‌کردند و رابطه‌شان با پرسنل آنجا می‌پرسید. نتیجه این بود که یامیکا آن شب گل سرسبد مجلس شد! بعداً بسیاری از همکاران جان به او به خاطر پیدا کردن چنین زن جذاب و فهمیده‌ای تبریک گفته بودند.

قلاب واقعی را بینداز

فقط پزشکی این طور نیست. همهٔ مشاغل مسائلی دارند که نقل و نبات محفل افرادی است که به آن حرفه مشغولند. البته بقیهٔ دنیا از این مسائل بی‌خبرند. برای مثال کتابفروشی‌های کوچک مدام از این می‌نالند که شهر کتاب‌های عظیم، بازار فروش کتاب را به انحصار خود در آورده‌اند. حسابدارها شب‌ها بیدار می‌مانند و نگران این هستند که نکند در محاسباتشان اشتباه کنند و جریمه شوند؛ و دندانپزشکان از دست بعضی از قوانین نظام پزشکی دندان‌هایشان را از خشم به هم می‌سایند؛ و ما نویسنده‌ها همیشه از دست مجله‌هایی در عذابیم که حق استفادهٔ الکترونی از کتاب‌های باارزشمان را به ما نمی‌دهند.

فرض کن یک بدبختی آن‌قدر بدشانس بوده که سر از جمع نویسنده‌ها در آورده است. صحبت کردن با این آدم‌ها (که اغلب تا وقتی ایده‌ای را که از آن حرف می‌زنند روی کاغذ نیاورند، نمی‌دانند دارند به چی فکر می‌کنند!)، برای کسی که عادت به برقراری ارتباط از طریق کلمه‌های به زبان‌آمده دارد،

کار آسانی نیست. با این حال، اگر این آدم قبل از مهمانی با دوستی که نویسنده است یا حداقل یک جورهایی با این رشته ارتباط دارد تماس بگیرد و در مورد مسائل داغ آن‌ها بپرسد، در تمام طول مدتی که در محفل نویسندگان است، گفتگوی داغی با این صنعتگران کلمه خواهد داشت.

تکنیک ۴۰ به سراغ موضوعات آن صنف برو

قبل از اینکه چشم بسته به درون جمعی از کتابفروش‌ها یا گروهی از دندانپزشکان بپری، ببین که موضوعات داغ حوزهٔ آن‌ها کدامند. هر حرفه‌ای دغدغه‌های خاص خودش را دارد که دنیای بیرون آگاهی چندانی از آن‌ها ندارد. از منبع اطلاعاتی‌ات بخواه که مسائل داغ آن صنف را برایت رو کند. بعد برای اینکه بحث را داغ کنی، شروع به حرف زدن دربارهٔ آن‌ها بکن.

برگردیم به آن نمایشگاه هنری که قرار است در آن شرکت کنی. هنوز نباید بگذاری که دوستت گوشی تلفن را سر جایش بگذارد. او دو تا از بهترین سؤال‌ها را برای شروع گفتگو با یک هنرمند به تو یاد داده است، ولی دست از سرش برندار تا شاه‌کلید گفتگو را به تو بدهد. از دوستت دربارهٔ داغ‌ترین مسائلی که در دنیای هنر می‌گذرد سؤال کن! او احتمالاً چند لحظه فکر می‌کند و بعد می‌گوید: « بحث قیمت هنری همیشه بحث داغ محافل هنری است. »

تو می‌پرسی: « قیمت هنری؟ »

دوستت برایت توضیح می‌دهد که: « آره، مثلاً سال‌های دههٔ ۱۹۸۰ دنیای هنر خیلی تحت تأثیر بازار سرمایه بود. قیمت‌های بعضی از آثار هنری سر به فلک می‌زد، چون بعضی از سرمایه‌گذارها یا علاقه‌مندانِ کله‌گنده

مبالغ هنگفتی پول خرج می‌کردند. ما احساس می‌کنیم این کار یه جوری هنر را از عامهٔ مردم دور می‌کنه. »

وای، حالا دیگر واقعاً یک حرف « خودمانی » برای گفتن به یک هنرمند داری.

توی آتش‌سوزی بزرگ بعدی می‌بینمت

آتش‌نشان‌هایی که شیفتی کار می‌کنند، به ندرت بچه‌های شیفت‌های دیگر را می‌بینند (البته جز در سوانح آتش‌سوزی بزرگ.)، بنابراین وقتی همدیگر را می‌بینند، معمولاً موقع خداحافظی به همدیگر می‌گویند: « توی آتش‌سوزی بزرگ بعدی می‌بینمت. »

یک بار که داشتم در شهر خواب‌آلودی که هیچ کس در آن گم نمی‌شود رانندگی می‌کردم، گم شدم! من درمانده دور خودم می‌چرخیدم. خوشبختانه چشمم به یک ایستگاه آتش‌نشانی افتاد و چند تا آتش‌نشان خسته را دیدم که جلوی آن لم داده بودند. من از توی پنجرهٔ ماشینم داد زدم: « ببخشید، می‌شه بگید چطوری می‌تونم بیفتم توی اتوبان؟ » از طرز نگاهشان حدس زدم که در دل می‌گویند عجب آدم احمقی هستم. با این حال، آن‌ها مسیر درست را به من نشان دادند. همین طور که داشتم دور می‌شدم، فریاد زدم: « ممنون دوستان. تو آتش‌سوزی بزرگ بعدی می‌بینمتون. » وقتی در آیینهٔ بغل نگاه کردم، دیدم که لبخند گشاده‌ای صورت آن‌ها را پوشاند. آن‌ها دسته‌جمعی بلند شدند و به نشانهٔ خداحافظی برای من دست تکان دادند. این زن بلوند گیج و عجیب و غریبی که داشت دور می‌شد، با گفتن جملهٔ خودمانی آتش‌نشان‌ها، دل آن‌ها را به دست آورده بود.

۴۱

چطور یواشکی از زندگی آن‌ها سر در بیاوری؟

بیا فرض کنیم پسرک روزنامه‌چی همین الآن روزنامهٔ امروزت را از کیف روی دوچرخه‌اش برداشته و آن را جلوی خانهٔ تو انداخته است. تو روزنامه را برمی‌داری و داخل خانه می‌روی. بعد فنجانی چای برای خودت می‌ریزی و راحت در مبلت لم می‌دهی و شروع به خواندن روزنامه می‌کنی تا ببینی در دنیا چه خبر است. البته در دنیای خودت! اول به سراغ کدام قسمت می‌روی؟ اخبار خارجی؟ بخش مد؟ صفحهٔ ورزشی؟ بخش سرگرمی؟ شاید هم بخش طنز؟

حالا از تو می‌خواهم کاری برایم بکنی. فردا صبح که دوباره شروع به خواندن روزنامه می‌کنی، یکراست به سراغ بخشی که معمولاً اول از همه آن را می‌خوانی نرو. برو سراغ یک بخش دیگر

(ترجیحاً بخشی که به ندرت آن را می‌خوانی.) چرا؟ چون با این کار با دنیاهای دیگری آشنا می‌شوی و به‌زودی می‌توانی با هر کسی حرف بزنی، هر چقدر هم که نقاط مشترک کمی با هم داشته باشید.

راستی برای شروع، بخش املاک و مستغلات چطور است؟ نه، بابا ... خواب‌آور است. خوب، درست است که بحث املاک و مستغلات ممکن است چیز جالب توجهی برایت نداشته باشد، ولی دیر یا زود خودت را در جمعی می‌بینی که دارند دربارهٔ خرید و فروش ملک و بازار زمین با هم حرف می‌زنند. همین که هر از گاهی به بخش املاک و مستغلات روزنامه سر بزنی، کمک می‌کند که در جریان گفتگوهای آن‌ها قرار بگیری.

چطور است به ستون تبلیغات نگاه کنی؟ باور کن اگر بتوانی به زبان رئیس شرکت تبلیغاتی حرف بزنی که قرار است فلان محصول تو را تبلیغ کند، نتایج بهتری نصیبت می‌شود. فقط کافی است نگاه کوتاهی به ستون اخبار تبلیغات بیندازی. طولی نمی‌کشد که می‌بینی داری راحت با اهالی این فن چک و چانه می‌زنی.

استفاده از واژه‌های « غیرخودی » یکی از نشانه‌های بارز این مسئله است که تو در آن جمع « خودی » نیستی. اگر یکی از مسافرانی که به کشتی تفریحی ما آمده بود از همکاران من می‌پرسید: « چند وقته داری روی این *قایق* کار می‌کنی؟ » به‌زحمت می‌توانستند جلوی فریاد خود را بگیرند. کلمهٔ « قایق » به‌خوبی به آن‌ها نشان می‌داد که آن مسافر واقعاً آدم دریاندیده‌ای است!

واژهٔ مناسب می‌تواند غوغا به پا کند. در صف معارفهٔ کشتی، اگر مسافری از کاپیتان کم‌حرف ما می‌پرسید: « کی به درجهٔ کاپیتانی کشتی نائل شدید؟ » یا « اولین یکان قرارگاه عمدهٔ شما چه بود؟ »، او همهٔ افراد حاضر در صف معارفه را ساعت‌ها سر پا نگه می‌داشت تا به سؤال آن آقای محترم جواب دهد! کاپیتان کافیرو با شور و هیجان تاریخ دریانوردی‌اش را

برای پرسشگر زرنگی که ممکن بود همین هفتهٔ پیش کلمهٔ درجه *کاپیتانی* یا *یکان قرارگاه عمده* را در مطلبی مربوط به کشتیرانی دیده و آن را یاد گرفته بود، توضیح دهد. (اگر آن مسافر تنها می‌گفت: « چند وقت است که کاپیتان هستید؟ » یا « اولین کشتی‌تان چه بود؟ »، احتمالاً نسخهٔ ایتالیایی مؤدبانهٔ کلمهٔ « ولگرد » را در جواب سؤالش دریافت می‌کرد!)

به‌زودی به جایگاه بلندی که با برقراری ارتباط با آدم‌های مختلف به دست می‌آوری، خو می‌گیری. برای رسیدن به چنین جایگاهی فقط باید ستون‌های مختلف روزنامه‌ها را بخوانی.

برای کسب اطلاعات بیشتر مجلات تخصصی آن‌ها را مطالعه کن

اگر زمانی دوست داشتی در زبان یک صنف خاص تخصص پیدا کنی، شروع به خواندن مجلات اختصاصی آن صنف بکن. این مجلات به تعداد محدود چاپ می‌شوند و فقط به افراد شاغل در آن صنف خاص داده می‌شود. از دوستانت در مشاغل مختلف بخواه یکی از آن مجلات تخصصی را به تو قرض دهد تا این طوری هیزم بیشتری برای آتش گفتگویت داشته باشی.

تمام صنایع یکی، دو تا از این مجله‌ها دارند. حتماً بروشورهای گلاسه‌ای مختلف با عناوین متعددی دیده‌ای، مثل اخبار صنعت خودرو، صنعت حمل و نقل و ... هر نسخه‌ای از این مجلات نمونه‌ای از زبان صنفی آن صنعت خاص را به تو یاد می‌دهد و تو را در جریان داغ‌ترین مسائل آن حوزه قرار می‌دهد.

وقتی که نوبت سرگرمی‌ها و علائق آدم‌ها می‌شود، در مجلات به دنبال مطالبی در مورد دو، اسکی، دوچرخه‌سواری، شنا و موج‌سواری بگرد. روزنامه‌فروشی‌های بزرگ مجلات متعددی در مورد دوچرخه‌سواری، بوکس، بولینگ و حتی گاوبازی دارند. اگر دقت کنی، می‌بینی که ماهانه صدها مجلهٔ اختصاصی در حوزه‌های مختلف چاپ می‌شوند.

چند سال قبل، من هر هفته یک مجلهٔ جدید در مورد موضوعی خاص می‌خریدم. البته مزد این کارم را خیلی زود گرفتم؛ آن هم از مشتری احتمالی که مرا برای شام به خانه‌اش دعوت کرد. او باغ قشنگی داشت و من به لطف *مجلهٔ گل و گیاه* توانستم هر از گاهی وسط صحبت‌هایش کلمه‌های صنف باغبانی مثل *گل زینتی، گل یکساله، گل دائمی* بپرانم. حتی وقتی گفتگو به سمت این رفت که پرورش گیاه از طریق دانه بهتر است یا پیاز، باز هم من حرفی برای گفتن داشتم.

از آنجایی که او خیال می‌کرد من در زمینهٔ « گل و گیاه » خیلی وارد هستم، از من خواست کمی بیشتر با هم راه برویم تا او باغ‌های عقبی‌اش را هم به من نشان بدهد. همین طورکه داشتیم قدم می‌زدیم، من کم‌کم موضوع گل داوودی را به خدمات مشاوره‌ای که می‌توانستم به شرکت او بدهم پیش کشیدم. به نظرت توی آن مسیر کی داشت کی را راه می‌برد؟!

تکنیک ۴۱ | مجلات اختصاصی آن‌ها را بخوان!

آیا مشتری بعدی‌ات گلف‌باز، دونده، شناگر، موج‌سوار یا اسکی‌باز است؟ آیا قرار است در مراسمی شرکت کنی که پر از حسابدار و راهبه است؟ (یا هر چیزی بین این دو تا)

تعداد بیشماری مجلهٔ ماهانه است که به هر سرگرمی که فکرش را بکنی می‌پردازد. تنها کافی است مجله‌ای را بخوانی که مربوط به دار و دسته‌هایی است که با آن‌ها سر و کار داری، آن وقت خیلی بیشتر از آنچه لازم است تا در نظر آن‌ها یک آدم « خودی » بیایی، اطلاعات کسب خواهی کرد.

نمی‌دانم دنیا دارد کوچک‌تر می‌شود یا ما داریم بزرگ‌تر می‌شویم؟ در

هر حال، برای مردان و زنان مدرن امروزی فرقی ندارد. آن‌ها همیشه با اعتمادبه‌نفس و آرام هستند ـ حال در هر نقطه‌ای از این دنیا که می‌خواهند باشند. تکنیک بعدی به تو کمک می‌کند تو هم مثل آن‌ها، در هر جای این سیاره که باشی، خود را در نظر مردمان آن دیار یک « خودی » جلوه دهی.

۴۲ چطور وقتی در کشور دیگری هستی با مردم آنجا حرف بزنی؟

فرض کن داری به خاطر مسئله‌ای کاری به خارج از کشور سفر می‌کنی و می‌خواهی یک « خودی جهانی » باشی. اولین کاری که در لیست کارهایی که باید انجام بدهی نوشته‌ای کدام است؟ گرفتن پاسپورت و کتابی راجع به زبان آن کشور؟ درسته. از هر چیز گذشته، کی دوست دارد توی رم سرگردان بچرخد و نداند که چطور از کسی بپرسد رستوران کجاست؟ یا در کوالالامپور تشنه باشد و نتواند بپرسد کجا می‌تواند سودا گیر بیاورد؟ با این حال، یک چیز بسیار مهم‌تر از اینها وجود دارد (که البته بیشتر ما فراموش می‌کنیم آن را با خودمان ببریم) و اغلب هم عواقب شومی برای ما دارد ـ و آن هم کتابی دربارهٔ آداب و سنن و فرهنگ آن کشور است!

یکی از دوستان سخنران من به نام جرالدین برای ایراد سخنرانی به ژاپن دعوت شده بود. این اولین سخنرانی او در ژاپن بود و به همین خاطر جرالدین حسابی هیجان‌زده بود. او برای اینکه در طول پرواز طولانی‌اش به ژاپن راحت باشد، شلوار جین و ژاکت معمولی پوشیده بود. چهارده ساعت بعد و پس از طی مسافتی در حدود ۶۷۳۷ مایل، چهار تا مرد ژاپنی که خیلی آراسته و رسمی لباس پوشیده بودند، در فرودگاه ناریتا به استقبال او آمدند. آن‌ها لبخند زدند و تعظیم مختصری به او کردند و کارت ویزیتشان را به او نشان دادند. جرالدین که با یک دستش کیفش را گرفته بود، مجبور شد که با دست دیگرش کارت را بگیرد. بعد از آن‌ها تشکر کرد و نگاه سریعی به کارت انداخت و بعد آن را در جیب پشتی شلوارش چپاند. بعد یکی از کارت‌های خودش را از توی کیفش در آورد و با در نظر گرفتن این مسئله که ممکن است تلفظ اسمش برای آن‌ها سخت باشد، بر روی آن مخفف اسمش، جری، را نوشت. آن آقایان با تردید به کارت او نگاه کردند، چند بار آن را پشت و رو کردند و بعد یکی از آن‌ها کارت را در کیفش گذاشت.

وقتی که این پنج نفر به هتل رسیدند، از جری دعوت کردند برای صرف چای به سالن انتظار بیاید. در حینی که داشتند چای می‌خوردند، آن آقایان محترم هدیه‌ای را به جری تقدیم کردند. جری ذوق‌زده آن را باز کرد. یکی از جذاب‌ترین ویژگی‌های جرالیدن گرمی و شلوغی ذاتی اوست. او از دیدن هدیه‌اش هیجان‌زده شد و به سبک خودش جیغی کشید و گفت: « وای، چقدر خوشگله! » و بعد هر چهار تا مرد را برای لحظه‌ای بغل کرده بود. در این لحظه، چهار تا آقای ژاپنی مثل چهار سامورایی خشمگین بلند شدند، تنها تعظیم کوتاهی کردند، زیر لب « سایونارا »یی گفتند و فوراً از آنجا رفتند. بیچاره جری ماتش برده بود. آخر مگر او چه کار اشتباهی کرده بود؟!

همه کارا! اول آن شلوارهای جین؛ در آسیا حتی اگر با دوچرخه هم بیایی، نباید با لباس معمولی با مشتری‌ها ملاقات کنی. دومین اشتباه بزرگ او برخورد عامیانه با کارت ویزیت آن‌ها بود. در آسیا، کارت ویزیت یکی از مهم‌ترین ابزار مذاکره است؛ کارت ویزیت همیشه با دو دست به طرف مقابل داده می‌شود و آن فرد هم باید با دو تا دستش آن را بگیرد بعد جری کارت ویزیت را خیلی سریع‌تر از حد انتظار آن‌ها نگاه کرده و در جیبش گذاشته بود. در آسیا، افراد از کارت ویزیت به عنوان آغازکنندهٔ گفتگو استفاده می‌کنند. شما دربارهٔ کارت همدیگر و کارتان حرف می‌زنید و تا وقتی که آن‌ها کارت شما را آرام و بااحترام در جای امنی قرار نداده‌اند، کارت آن‌ها را کنار نمی‌گذارید. چپاندن کارت ویزیت در جیب عقبی شلوار هم نهایت بی‌حرمتی بود که جری به آن آقایان محترم ژاپنی کرده بود.

جری تا وقتی که به خانه نرسید، متوجه گاف چهارمش نشد. یکی از همکارانش به نام بیل که سفرهای کاری مختلفی به نقاط مختلف دنیا کرده است، شکست مفتضحانهٔ جری را برایش تشریح کرد. بیل به او گفت دلیلی که آن آقایان محترم ژاپنی چندین بار کارت ویزیت او را پشت و رو کرده بودند، این بوده است که می‌خواستند اسمش، عنوانش و اسم کمپانی‌اش را که قاعدتاً باید به زبان ژاپنی در پشت کارت نوشته شده بود ببینند. و البته می‌دانیم که پشت آن کارت سفیدِ سفید بود!

پنجمین اشتباه وحشتناک جری این بود که روی کارت اسمش را به صورت دستی نوشته بود. درست است که در آسیا کارت ویزیت چیز مقدسی نیست، ولی کسی نباید با دست خط خرچنگ قورباغهٔ خود آن را از قیافه بیندازد و بدشکل کند. ماجرای غم‌انگیز جری و ژاپنی‌ها هنوز تمام نشده بود و بیل خبرهای بدتری برایش داشت: جری نباید هدیه‌اش را جلوی آن‌ها باز می‌کرد. چرا؟ چون در سرزمینی که حفظ آبرو بسیار حیاتی است، شرم‌آور

خواهد بود اگر فرد بفهمد هدیه‌ای که داده است به‌خوبی هدیه‌ای که دریافت کرده است، نیست. (تازه، جری به آن‌ها هدیه هم نداده بود!)

گاف شمارهٔ ۷! جیغ کوچولوی جری هنگام دریافت هدیه کار اشتباهی بود. در آسیا، هر چه آهنگ صدا پایین‌تر باشد، مرتبهٔ فرد در نظر طرف مقابلش بالاتر می‌رود. و البته اشتباه احمقانهٔ آخری این بود که جری برای تشکر، آن آقایان را بغل کرده بود. بغل کردن در بعضی از نقاط دنیا مهم و نشانهٔ احترام است، اما در ژاپن از یک مشتری تازه به هیچ عنوان پذیرفتنی نیست.

لازم نیست بگویم که جری دیگر هرگز به ژاپن دعوت نشد. با این حال، مطمئناً سفر بعدی‌اش به السالوادور برایش خوشایند خواهد بود. چون این بار جری حواسش را جمع کرده است و دارد کتابی دربارهٔ آداب و سنن آنجا می‌خواند. خوشبختانه او متوجه شده است که می‌تواند برای نشان دادن رضایت قلبی‌اش طرف مقابل را بغل کند. با این حال، می‌داند نباید نام خودش (یا هر کس دیگری) را ببرد و حتماً باید نام خانوادگی‌اش را بگوید. در ضمن نباید خودش را امریکایی معرفی کند، چون از هر چیز گذشته السالوادوری‌ها خودشان امریکایی محسوب می‌شوند.

تفاوت‌هایی که در دنیا وجود دارد خیلی زیاد است. هر وقت که سفر می‌کنم، باید به سر خودم بزنم و بیدار شوم و به یاد بیاورم که در حال حاضر در امریکا نیستم و هیچ چیز این سرزمین شبیه به امریکا نیست. من عاشق این هستم که در سفر شلوار جین بپوشم، خیلی دوست دارم برای ابراز خوشحالی‌ام آدم‌ها را بغل کنم و هیچ وقت هم این عادتم را ترک نمی‌کنم؛ در ضمن طاقت ندارم صبر کنم تا بعداً ببینم در جعبهٔ هدیه‌ای که به من داده شده چی هست. با این حال، هر وقت که می‌خواهم سواحل عمو تام را ترک کنم، آداب و سنن خارجی را بررسی می‌کنم تا ببینم چقدر می‌توانم خودم باشم!

۴۲
تکنیک | با آداب و رسوم هر ملتی آشنا شو

قبل از اینکه پایت را روی خاک غریبه بگذاری، کتابی در مورد چیزهایی که در فرهنگ آن سرزمین حرام یا واجب است تهیه کن و آن را بخوان. قبل از اینکه دست بدهی، هدیه‌ای تقدیم کنی، اشاره‌ای بکنی یا از دارایی‌های کسی تعریف کنی، اول آن را با کتاب مقایسه کن و ببین آیا کار درستی هست یا نه. اگر اشتباه ناجوری بکنی ممکن است سرت را به باد بدهی.

کتاب‌های خوب زیادی دربارهٔ آداب و سنن ملل مختلف هست که می‌توانی خیلی راحت آن‌ها را از بازار تهیه کنی.

مثل یکی دیگر از همکاران بیچارهٔ من نباش که معاملهٔ بزرگی را با یک مشتری برزیلی بر باد داد. او درست قبل از امضای قرارداد، شست و انگشت اشاره‌اش را به نشانهٔ رضایت به طرف مقابلش نشان داد. او اصلاً روحش هم خبر نداشت که با این حرکتش دارد به شریک کاری تازه‌اش می‌گوید که یک رابطهٔ جنسی با او برقرار کند. باور کن بعضی اوقات تا وقتی که دیگر کار از کار گذشته، نمی‌فهمی که ماجرا از چه قرار بوده است!

۴۳

چطور موقع معامله طوری حرف بزنی که فروشنده جنسش را به همان قیمتی به تو بفروشد که به « خودی »هایش می‌فروشد؟

هرگز هوش انسان را وقتی که پای به دست آوردن چیزی به میان می‌آید، دست کم نگیر. مردم این گفته را که: « برای برنده شدن در عشق و جنگ انجام هر کاری عادلانه است »، به این صورت بسط داده‌اند که: « برای برنده شدن در عشق، در جنگ و در معامله‌ای که مورد نظرت است انجام هر کاری عادلانه است. » یکی از راهکارهای قدیمی برای گیر آوردن میزی در یک رستوران شیک در یک شب شلوغ، استفاده از اسم آدم‌های مشهور است. کارمند رستوران مورد علاقهٔ من یک بار به من گفت که میزهای زیادی را به نام رابرت دنیرو رزرو کرده است. وقتی که

گروه هفت، هشت نفری مهمان‌ها از راه می‌رسند، او اغلب این جمله را می‌شنود: « متأسفم؛ رابرت امشب حالش زیاد خوش نبود! »

خانمی وقتی دیده بود کلک استفاده از نام آدم‌های مشهور جواب نمی‌دهد، ناراحت شده بود و بر سر او فریاد زده بود: « ببین، بگو باید کی باشم تا این میز مال من بشه؟ گلدی‌هاون، استیفی گراف، فرجی ... زود باش بگو ... بگو کی باشم خوبه. » بعضی آدم‌ها از راهکار « دقیقهٔ آخر » استفاده می‌کنند. آن‌ها با خیال راحت به سمت کارمند رستوران می‌آیند و به اولین اسمی که توی دفتر رزرو می‌بینند اشاره می‌کنند و می‌گویند: « این اسم منه. »

گاهی اوقات در هتل‌هایی هم که تمامی اتاق‌هایشان رزرو شده است، از این جور کلک‌ها می‌بینی. چند ماه قبل، در صف پذیرش هتل مورد علاقه‌ام که خوشبختانه از قبل آن را رزرو کرده بودم ایستاده بودم تا اتاقم را تحویل بگیرم. مرد جلویی من که صدای کلفتی هم داشت، سر کارمند فریاد کشید: « یعنی چی اتاق نداریم؟ من این چیزها حالیم نمی‌شه! من باید امشب تو این هتل بخوابم. اگه اتاق ندارین، همین جا روی زمین می‌خوابم. » بدخلقی او فایده‌ای برایش نداشت. وقتی دید کسی به این تهدیدش اهمیتی نمی‌دهد، گفت: « در ضمن، لخت هم می‌خوابم، گفته باشم، ها! »

او اتاقی را که می‌خواست به دست آورد!

البته من توصیه نمی‌کنم که این روش‌های بچگانه را انجام دهی. در عوض، یک تکنیک اصولی به نام « بلوف‌زنی در معامله » را به تو پیشنهاد می‌کنم. ایده این تکنیک در یک بعد از ظهر، وقتی که پیش یک فروشندهٔ بیمه به نام آقای کارسون نشسته بودم، به ذهنم خطور کرد. او داشت تلاش می‌کرد یک نوع بیمه در زمینهٔ املاک به من بفروشد. و البته من هم می‌خواستم که با صرف کم‌ترین هزینه، بهترین نوع بیمه را دریافت کنم. کارسون مرد خونسردی بود و با صبر و حوصلهٔ زیاد داشت با زبان

ساده مزایای ماده‌های خاصی را که مورد نظرش بود برای من توضیح می‌داد.

درست همان موقعی که شروع به صحبت دربارهٔ مصیبت‌هایی مثل جنگ و گردباد کرد، تلفن همراهش زنگ خورد. او از من عذرخواهی کرد و جواب تلفنش را داد. یکی از همکارانش پشت خط بود. ناگهان در مقابل چشمان من یک دگردیسی اتفاق افتاد. فروشندهٔ باتجربهٔ پرابهت تبدیل به یک آدم معمولی بی‌شاخ و دم شد که با رفیق قدیمی‌اش در پشت تلفن شروع کرد به حرف زدن دربارهٔ چتر. فکر کردم حتماً دارند دربارهٔ هوا حرف می‌زنند. بعد گفتگویشان به فلوترها کشیده شد. حالا فکر می‌کردم دارند دربارهٔ مشکل بینایی صحبت می‌کنند. کمی طول کشید تا فهمیدم که چتر و فلوتر جزئی از بیمه‌ای بودند که آن‌ها داشتند درباره‌اش حرف می‌زدند.

چند دقیقه بعد آقای کارسون گفت: « باشه، رفیق. بعداً می‌بینمت. » بعد گوشی‌اش را روی میز گذاشت. او گلویش را صاف کرد و دوباره تبدیل شد به همان نمایندهٔ فروش جدی پرابهت که داشت با صبر و حوصله در مورد ویرانی‌ها و فجایع طبیعی و غیرطبیعی و فرانشیز بیمه برای یک مشتری سادهٔ از همه جا بی‌خبر توضیح می‌داد.

من آنجا نشسته بودم و به بلوف‌های او دربارهٔ *وکالت و تعهد متناسب* گوش می‌دادم. همین طور که داشتم صحبت‌های او را می‌شنیدم، با خودم فکرکردم که: « اگر همکار کارسون می‌خواست بیمه‌ای را بخرد، حتماً آن را با شرایط بهتری به دست می‌آورد؛ یعنی با هزینهٔ کم‌تر و سود بهتر. » در هر حرفه‌ای عملاً فروشنده‌ها دو نوع خدمات یا محصولات را ارائه می‌دهند: یکی به « خودی‌ها » و دیگری به امثال من و تو.

قبل از اینکه بگذارم این قضیه خونم را به جوش بیاورد، خوب به آن فکر کردم. آیا این مسئله ناعادلانه بود؟ به هیچ عنوان! اگر فروشنده لازم نباشد که مدت زمان طولانی را در نقش فروشنده یا روان‌شناس صرف کند

تا به انبوه سؤالات باربط و بی‌ربط مشتری ناوارد جواب دهد، می‌تواند بابت این مسئله تخفیف درست و حسابی به طرف مقابلش بدهد. کارسون مجبور نبود به مدت بیست دقیقه برای همکارش (آن طور که خودش گفته بود) توضیح بدهد چرا چیزی مثل طوفان از نظر بیمه « خواست خدا » است و بنابراین اگر این اتفاق برای تو بیفتد، به قول معروف هیچی دستت را نمی‌گیرد. وقتی آدمی که جنس را می‌شناسد می‌خواهد خرید کند، فروشنده لازم نیست وقت و انرژی زیادی را صرف کند و صرفاً نقش یک مسئول فروش ساده را بازی می‌کند. طبیعتاً او برای یک کارِ خیلی کم، سود کم‌تری هم می‌گیرد؛ و از این بابت راضی هم هست.

موقع خرید، داشتن مقدار آگاهی و اطلاع خیلی به تو کمک می‌کند. اگر در املاک و مستغلات کمی سررشته داشته باشی، فروشنده تمایل بیشتری پیدا می‌کند که قیمت بهتری را به تو پیشنهاد کند. اگر تو با واژه‌های « خودی » که سورسات‌چی‌ها و فروشنده‌های ماشین برای توضیح مزایای محصولاتشان استفاده می‌کنند آشنا باشی؛ اگر از تکنیک‌هایی که کمپانی‌های اتومبیل استفاده می‌کنند تا سر آدم‌های از همه جا بی‌خبر را کلاه بگذارند، خبر داشته باشی؛ اگر حواست به روش‌هایی که وکلا با استفاده از آن‌ها دستمزدشان را بالا و بالاتر می‌برند آشنا باشی ... در یک کلام اگر قیمت دستت باشد، سرت کلاه نمی‌رود. فکر نکن باید چیز زیادی بدانی؛ فقط چند تا عبارت « خودی » کافی است. در این صورت آن آدم حرفه‌ای پیش خودش می‌گوید: « از آنجایی که تو داری با واژگان مخصوص آن حرفه حرف می‌زنی، پس لابد قیمت اصلی دستت است و می‌دانی که معاملهٔ خوب یعنی چه. »

هیچ کس بهتر از نقاش خانه من، ایگی، نکتهٔ نهفته در پس این مسئله را توضیح نداد. او به من گفت: « ببین لیل، تو باید بدونی که چطوری با یه نقاش حرف بزنی. من نه، ولی خیلی از نقاشای دیگه هستن که هر چی

بتونن، از تو می‌کَنن، این ذات آدمیزاده، مخصوصاً اگه طرفشون یه زن باشه. اگه ببینن که تو حواست جمعه و سرت کلاه نمی‌ره، خودشون رو جمع و جور می‌کنن. اونا با خودشون می‌گن: این یکی بچه نیست. بهتره باهاش روراست باشم. »

« درست می‌گی ایگی، ولی چطوری؟ »

ایگی گفت: « به اونا بگو: ببین دیوار رنگ آنچنانی نمی‌خواد. لازم نیس وقت زیادی رو صرف کندن و بتونه کردن بکنین. این یه کار تمیزه. » ایگی به من گفت که همین چند جمله باعث می‌شود که چند صد دلار در هزینهٔ من صرفه‌جویی شود. چرا؟ چون جناب نقاش آناً می‌فهمد تو حساب و کتاب دستت است و می‌دانی بیشترین بخش زمان نقاشی صرف آماده کردن سطح دیوار می‌شود. بنابراین این بهترین فرصت برای آن است که دستمزدش را بالا ببرد.

ایگی ادامه داد: « وقتی به اونا بگی قرار نیس دو تا رنگ رو کنار هم بزنند هزینه‌ات باز هم پایین‌تر می‌یاد. مطمئن باش. در ضمن به آن‌ها بگو حواسشان باشد هیچ *رخنه‌ای* باقی نگذارن (که در حرفهٔ نقاشی ساختمان به معنای قسمت‌هایی است که نقاشی نشده یا درست رنگ نشده) و کارشان رو با دقت بیشتری انجام بدن. » خیلی متأسفم که در تمام حوزه‌ها یک ایگی ندارم تا یک دورهٔ فشرده در مورد اینکه چطور با اصناف مختلف سر و کله بزنم، برایم بگذارد.

چطور وقتی یک « ایگی » مثل ایگی من در زندگی‌ات نداری، معامله کنی؟

در اینجا به تو نشان می‌دهم که چطور بهترین معامله و بهترین قیمت را در معامله با هر کسی به دست بیاوری. برای خودت یک ایگی پیدا کن. اگر دوستی در حوزهٔ کاری مورد نظرت داری، زبان آن صنف را از او یاد بگیر. اگر نه، به جای اینکه مستقیماً به سراغ فروشنده‌ای بروی که می‌خواهی چیزی

از او بخری، اول به چند تا مغازهٔ دیگر سر بزن و با فروشنده‌ها صحبت کن. سعی کن از هر کدام از آن‌ها چند تا واژهٔ صنفی یاد بگیری.

برای مثال فرض کن می‌خواهی الماس بخری. به جای اینکه مستقیم به جواهرفروشی مورد علاقه‌ات بروی و سؤال‌های پرتی دربارهٔ الماس بپرسی، پیش رقیبش برو. با کارمندان بخش فروش دوست شو و چند تا جواهر الماس‌نشان انتخاب کن. وقتی با آن‌ها حرف بزنی، می‌فهمی که جواهرفروش‌ها به جای الماس می‌گویند سنگ. وقتی که دارند دربارهٔ نوک سنگ صحبت می‌کنند، می‌گویند میز. اگر سنگ به نظر زرد می‌آید، نگو زرد است؛ بگو *دماغه*. نگو می‌شه یه چیز بهتر ببینم؛ بگو می‌شه یه چیز *ظریف‌تر* ببینم. (از من نپرس چرا. چون جوابت را فقط آدم‌هایی می‌دانند که در کار الماس هستند.)

بعد، وقتی که زبان صنف الماس‌فروش را یاد گرفتی، برو به همان فروشگاهی که از اول می‌خواستی خرید کنی. از آنجایی که الآن به زبان الماسی حرف می‌زنی، مطمئن باش قیمت به‌مراتب بهتری به دست می‌آوری.

۴۳ تکنیک | بلوف‌زنی در معامله

تکنیک‌های چانه‌زنی که در بازارهای عربی قدیم استفاده می‌شدند، هنوز هم زنده هستند و برای خرید اقلام بزرگ در دنیای امروز تجارت استفاده می‌شوند. وقتی بدانی چطور معامله بکنی، قیمت آن جنس به‌مراتب برایت کم‌تر می‌شود.

قبل از هر خرید بزرگی، به سراغ چندین فروشنده برو ــ چند فروشنده که از آن‌ها چیز یاد بگیری و یک فروشنده برای اینکه از او خرید کنی. بعد که با چند کلمهٔ مربوط به آن صنف مسلح شدی، دیگر آماده‌ای به سراغ فروشگاهی بروی که می‌خواهی از آن خرید کنی.

بخش پنجم

چطور با طرف مقابلت مثل سیبی به نظر بیایی که از وسط نصف کرده باشند

وای ما دو تا عین همیم!

connect

اگر چشم‌هایت را باز کنی و به پرواز پرنده‌ها نگـاه کنی، می‌بینی که سهره با سهره پـرواز مـی‌کنـد، گنجشک با گنجـشک اوج مـی‌گیـرد و پرنـدگان بال‌زرد با پرندگان بال‌زرد می‌پرند. تو هرگـز یـک چلچلهٔ انبار را با یک چلچلـهٔ سـاحلی و یـا حتـی یک مرغ زرد را با یـک سـهرهٔ زرد نمـی‌بینـی. در یک کـلام: « کبـوتر بـا کبـوتر، بـاز بـا بـاز؛ کنـد همجنس با همجنس پرواز. »

خوشبختانه انسان‌ها از پرنده‌ها بـاهوش‌ترنـد؛ حداقل از یک جنبه: ما مغزی داریم که مـی‌توانـد بـر تعـصب‌هـا و عقایـد کورکورانـه غلبـه کنـد. انسان‌های واقعاً باهوش با هم کار می‌کنند، با هـم بازی می‌کنند و با هم سر یک سفره مـی‌نـشینند. آیا چنین حرفـی معنـایش ایـن اسـت کـه آن‌هـا آدم‌های راحتی هستند و به قول معروف زیاد مته به خشخاش نمی‌گذارند؟ خوب بستگی به آدمـش

دارد. هدف ما این نیست که در اینجا به بیهودگی نفاق بین نژادها بپردازیم، بلکه می‌خواهیم همهٔ جنبه‌ها را مورد بررسی قرار دهیم تا مطمئن شویم دیگران از بودن در کنار تو یا کار کردن با تو، کاملاً احساس راحتی می‌کنند.

همهٔ ما می‌دانیم مردم بیشتر پذیرای آدم‌هایی هستند که احساس می‌کنند ارزش‌های یکسانی با آن‌ها دارند. در یک تحقیق اول از شخصیت و باورهای افراد حاضر در تحقیق سؤال شد. بعد شریکی برای هر کدام از آن‌ها آوردند و از آن‌ها خواستند که مدت زمانی را با هم بگذرانند. قبل از ملاقات به نیمی از زوج‌های حاضر گفته شد که عقایدشان شبیه عقاید شریکشان است و به نیمی دیگر گفته شد که عقایدشان با هم متفاوت است. هیچ کدام از این حرف‌ها درست نبود. با این حال، وقتی که بعداً از آن‌ها پرسیده شد چقدر از همدیگر خوششان آمده است، جفت‌هایی که فکر کرده بودند به هم شبیه هستند (خیلی بیشتر از آن زوج‌هایی که فکر می‌کردند به هم شبیه نیستند) از یکدیگر خوششان آمده بود. در واقع آن‌ها مهر تأییدی بر این مسئله زده بودند که ما آدم‌ها به‌طور طبیعی تمایل داریم به سمت آدم‌هایی جذب شویم که فکر می‌کنیم شبیه ما هستند. وقتی در کار یا زندگی شخصی خود با کسانی همراه می‌شویم که فکر می‌کنیم ارزش‌ها و باورهایشان شبیه به ماست، احساس راحتی بیشتری می‌کنیم. به همین خاطر من ۶ تکنیک به تو یاد می‌دهم تا با کمک آن‌ها کاری کنی هر کسی که از او خوشت می‌آید، احساس کند به او شبیه هستی.

این تکنیک‌ها علاوه بر اینکه باعث ایجاد سازگاری بیشتر با مشتری‌ها، دوستان و همکاران می‌شود، موجب ایجاد درک و همدلی عمیق‌تر با غریبه‌ها (از هر نژاد و با هر گذشته‌ای که هستند) هم می‌شود. همچنین درهایی را به روی تو می‌گشاید که اگر آن‌ها را نشناسی تا ابد به رویت بسته می‌مانند.

۴۴ چطور کاری کنی که آن‌ها احساس کنند از قماش خودشان هستی؟

درست مثل سهره‌ها که بال‌هایشان را تندتر از عقاب‌ها بر می‌زنند، آدم‌ها هم با زمینه‌های متفاوت، حرکات و رفتار متفاوتی دارند. برای مثال غربی‌ها زیاد عادت ندارند نزدیک به هم بایستند و همیشه فاصله‌ای را با بغل دستی‌شان حفظ می‌کنند. شرقی‌ها به خاطر کمبود وسایل نقلیه‌شان طبیعتاً توی متروها و اتوبوس‌های شلوغ روی هم سوارند. امریکایی‌های آسیایی‌تبار حرکات ظریف و آرام دارند. امریکایی‌های ایتالیایی‌تبار حرکات تند و خشنی دارند.

آیا رفتار یکی شایسته و رفتار دیگری ناشایست است؟ خیر. با این حال، گفتگوکنندگان برتر می‌دانند که وقتی با آدم‌های دیگر سر و کار دارند، باید دقیقاً همان کارهایی را انجام دهند که

طرف‌های مقابلشان انجام می‌دهند، چون آدم‌ها در کنار افرادی که حرکات و رفتارشان شبیه به آن‌هاست احساس آرامش می‌کنند.

من دوستی به نام جنی دارم که مدام به نقاط مختلف کشور سفر می‌کند و سمینار پرآب و تابی با عنوان « چطور با یک آدم پولدار ازدواج کنیم » را برگزار می‌کند. یک بار در یکی از کازینوهای لاس وگاس، گزارشگری تلویزیونی از جنی پرسید که آیا می‌تواند ثروتمندان واقعی را از آدم‌هایی که تظاهر به پولداری می‌کنند از هم تشخیص دهد یا نه.

جنی جواب داد: « معلومه. »

گزارشگر گفته بود: « بسیار خوب، بگو ببینم ثروتمندترین آدم توی این اتاق کیه؟ » و به میز بغلی اشاره کرده بود که سه تا مرد با کت و شلوارهای گران‌قیمت سر آن نشسته بودند. طبیعتاً گزارشگر فکر می‌کرد جنی یکی از این سه کاندیدای احتمالی را انتخاب می‌کند، ولی در عوض چشم‌های جنی با دقتِ یک سگ شکاری، افراد حاضر در آنجا را بررسی کرد و بعد از چند لحظه مثل یک سگ پلیس آموزش‌دیده به‌طور غریزی انگشت کشیدهٔ لاک‌زده‌اش را به سمت مردی نشانه رفت که با شلوار جین پاره‌ای گوشه‌ای نشسته بود. جنی زیر لب گفت: « اون خیلی پولداره. »

گزارشگر حیرت‌زده از جنی پرسیده بود: « ولی از کجا فهمیدی؟ »

جنی جواب داده بود: « حرکات و رفتار اون مثل آدم‌های پولداریه که جد و آبادشون هم پولدار بودند. » بعد برای مرد گزارشگر توضیح داده بود: « ببینید، بعضی از حرکات و رفتارها فقط مخصوص کسانی است که از قدیم‌الایام پولدار بوده‌اند. بعضی از حرکات و رفتارها هم مخصوص تازه به دوران‌رسیده‌هاست؛ و بعضی از حرکات و رفتارها هم مخصوص کسانی است که اصلاً پول ندارند. » جنی می‌توانست بگوید مردی که گوشهٔ سالن نشسته بود و اصلاً هم بهش نمی‌آمد آدم پولداری باشد، روی ثروت هنگفتی نشسته است. و جنی تمام این چیزها را صرفاً از نوع حرکات آن مرد تشخیص داده بود!

۴۴
تکنیک | رفتار و کردار هم‌صحبتت را تقلید کن

به مردم نگاه کن. به شیوه‌ای که حرکت می‌کنند دقت کن. آیا حرکاتشان ظریف است؟ نیست؟ تند است؟ کند است؟ قدیمی است؟ مدرن است؟ باکلاس است؟ بی‌کلاس است؟

این کار باعث می‌شود هم‌صحبتت در دل با تو واقعاً احساس راحتی بکند.

فروشندهٔ عزیز، آن‌ها تو را هم می‌خرند

اگر در کار خرید و فروش هستی، نه تنها کلاس مشتری‌هایت را تقلید کن، بلکه کلاس محصولاتت را هم تقلید کن. من در منطقه‌ای از شهر نیویورک به نام سوهو زندگی می‌کنم که چندین بلوک بالاتر از خیابان کنل است. در خیابان کنل خیلی راحت جیبت را می‌زنند. اغلب همین طور که کیفم را محکم با دو دستم چسبیده‌ام و دارم از میان انبوه آدم‌ها رد می‌شوم، از کنار جیب‌بری رد می‌شوم که برای یک روز تبدیل به فروشنده شده است. او دزدانه نگاهی به اطراف می‌اندازد و قطعه جواهری را که در یک دستمال کثیف پنهان کرده است به من نشان می‌دهد و می‌گوید: « زنجیر طلا می‌خوای؟ » همان حرکات پریشان او برای گیرافتادنش کافی است، چون داد می‌زند که یک جیب‌بر است.

حالا می‌رویم به شصت بلوک بالاتر ... جایی که جواهرفروشی باکلاس و گران‌قیمت تیفانی قرار دارد. من هر از گاهی به آنجا سر می‌زنم؛ البته همه‌اش در دلم خداخدا می‌کنم که پولم برای خرید یکی از قطعات جواهر آنجا کافی باشد. من از درهای بزرگ طلاکاری‌شدهٔ فروشگاه رد می‌شوم و قدم به آن جواهرفروشی بزرگ می‌گذارم. حالا تصور کن یکی از آن

فروشنده‌های حرفه‌ای خوش‌لباسی که پشت پیشخوان شیشه‌ای ایستاده است، دزدانه نگاهی به اطراف بیندازد و به من بگوید: « یه الماس می‌خری؟ »

فکر می‌کنی چه می‌شود؟ معلوم است؛ معامله بی‌معامله!

شخصیتت را با محصولت مطابقت بده. داری کت و شلوار دست‌دوز می‌فروشی؟ لطفاً کمی آداب معاشرت. داری شلوار جین می‌فروشی؟ لطفاً کمی شور و نشاط. داری پولیور می‌فروشی؟ لطفاً کمی حالت ورزشکارانه. خلاصه هر نوع محصولی که می‌فروشی باید طبق آن رفتارت را تنظیم کنی. یادت باشد، تو جزئی از تجربهٔ خرید مشتری‌ات هستی. بنابراین جزئی از کالایی هستی که او می‌خرد.

۴۵ چطور کاری کنی احساس کنند مثل اعضای خانواده‌شان هستی؟

تا حالا شده با آشنای تازه‌ای گپ بزنـی و بعـد از چند لحظه به خودت بگـویی: « وای، مـن و ایـن آدم چقدر مثل هم فکر می‌کنیم! طول مـوج‌مـون یکیه. » این یک احساس فـوق‌العـاده و افـسانه‌ای است و تقریباً مثل عاشق شدن است.

هر کسی این حس را یک جور تعریف می‌کنـد: عشاق به آن می‌گوینـد: « یـک روح در دو بـدن. »؛ دوستان جدید با این عبارت آن را توصیف می‌کننـد: « انگار سـال‌هاسـت همـدیگر را مـی‌شناسـیم. » و فروشنده‌ها می‌گویند: « فهمیدن زبـان هـم. » در هر حال همهٔ اینها یک چیز را معنا می‌کنند: یـک احساس صمیمیت و گرمی آنـی، همـان احـساس عجیبی که باعث می‌شود با خودت بگویی: « وای، انگار یه عمره با هم زندگی کرده‌ایم ... »

وقتی بچه بودیم، دوست پیدا کردن آسان‌تر بود. بیشتر بچه‌هایی که می‌دیدیم، در همان شهری بزرگ شده بودند که ما بزرگ شده بودیم و بنابراین طول موجشان با ما یکی بود. سال‌ها می‌گذرد. ما بزرگ‌تر می‌شویم. از هم دور می‌شویم. تجربه‌ها، هدف‌ها و شیوه‌های زندگی‌مان از هم جدا می‌شود. بنابراین طول موج‌هایمان هم عوض می‌شود.

به نظرت فوق‌العاده نبود اگر چیزی داشتی تا با کمک آن هر وقت که می‌خواستی، درست روی موج دلخواهت می‌پریدی؟ در اینجا یک ابزار زبان‌شناسی را به تو معرفی می‌کنم که باعث می‌شود فوراً با هر کسی که ملاقات می‌کنی، سازگار شوی. اگر تو بالای یک صخرهٔ کوهستانی بایستی و فریاد بزنی « سلام »، انعکاس سلام تو به سویت باز می‌گردد. من به این تکنیک می‌گویم: « تکنیک انعکاس »، چون تو هم مثل کوهستان عین کلمه‌های هم‌صحبت خود را منعکس می‌کنی.

معانی یکسان، الفاظ مختلف

در بسیاری از کشورهای اروپایی، پنج، ده و حتی تعداد بیشتری لهجهٔ مختلف در یک زبان می‌شنوی. برای مثال در ایتالیا، سیسیلی‌های جنوب به لهجه‌ای صحبت می‌کنند که مردم شمال ایتالیا یک کلمه هم از آن سر در نمی‌آورند. یک بار در یک رستوران ایتالیایی، شنیدم که یکی از مشتری‌ها متوجه شد گارسونی که برایش غذا آورده است، مثل خود او، اهل اودین است. این شهر در شمال غربی ایتالیا واقع است و مردمش به لهجهٔ فریلانو صحبت می‌کنند. مشتری بلند شد و گارسون را عین برادری که بعد از سال‌ها پیدا کرده باشد در آغوش گرفت. آن‌ها شروع به صحبت کردن به زبانی کردند که باعث شد سایر گارسون‌های ایتالیایی با تعجب سرشان را بخارانند.

در کشور تو هم لهجه‌های مختلفی هست. فقط تو از وجود آن‌ها خبر

نداری. واقعیت این است که برحسب اصلیتمان، شغلمان، علائقمان و نحوهٔ بزرگ شدنمان، هزار نوع کلمهٔ مختلف داریم. یک بار در رستوران بین راهی مجبور شدم برای سفارش دادن غذا چندین بار جمله‌ام را برای گارسون توضیح دهم تا بالاخره او متوجه شد غذایی که می‌خواهم چیزی است که او به آن می‌گوید پاسما.

اعضای یک خانواده مثل هم صحبت می‌کنند. دوستان واژه‌های یکسان به کار می‌برند و افراد یک شرکت یا انجمن مثل هم حرف می‌زنند. هر آدمی که با او برخورد می‌کنی، زبان مخصوص به خودش را دارد که به‌طور ناخودآگاه او را از غیرخودی‌ها متمایز می‌کند. کلمات یکی هستند، ولی نوع گفتن آن‌ها از یک منطقه به منطقهٔ دیگر، از یک حرفه به حرفهٔ دیگر و حتی از یک خانواده به یک خانوادهٔ دیگر فرق می‌کند.

« کلمه‌های مشابه » ابزار زبانی هستند که به هم‌صحبت تو می‌گوید: « هر دو روی یک طول موجیم. »

وقتی می‌خواهی به کسی این احساس ناخودآگاه را بدهی که شما دو نفر عین هم هستید، از کلمه‌های او استفاده کن، نه از کلمه‌های خودت! فرض کن می‌خواهی ماشینی به یک مادر جوان بفروشی که نگران سیستم ایمنی خودرو است، چون یک بچهٔ نوپای بازیگوش دارد. وقتی که داری از خصوصیات ایمنی ماشین حرف می‌زنی، از کلمه‌های او استفاده کن. کلمه‌هایی که برای بچهٔ خودت استفاده می‌کنی به کار نبر. حتی نگو *قفل حفاظت از کودک*. در عوض به مشتری‌ات بگو: « هیچ بچهٔ نوپایی نمی‌تونه پنجره رو باز کنه. » حتی به آن قفل بگو: *قفل محافظت از بچه‌های نوپا*. وقتی مادر کلمهٔ « نوپا » را از دهان تو بشنود، احساس می‌کند جزئی از « خانواده » او هستی، چون تمام اعضای خانواده او نی‌نی کوچولویش را این طور خطاب می‌کنند. فرض کن مشتری‌ات بگوید: کودک یا نوزاد. بسیار

خوب، تو هم همان کلمه‌ای را به کار ببر که او استفاده می‌کند. (خوب ... البته مواظب باش زیاد افراط نکنی! مثلاً اگر گفت: « موش من »، شاید بد نباشد این بار از خیر به کار بردن این کلمه بگذری.)

استفاده از تکنیک « کلمه‌های مشابه » در مهمانی‌ها

بیا فرض کنیم تو در مهمانی بزرگی هستی که انواع و اقسام آدم‌های مختلف حضور دارند. اول با وکیلی حرف می‌زنی که می‌گوید اغلب آدم‌ها از « حرفه » او دید بدی دارند. وقتی که نوبت حرف زدنِ تو رسید، تو هم بگو: « حرفه »، اگر بگویی کسب و کار، ناخودآگاه فاصله‌ای بین شما دو تا به وجود می‌آید. بعد با یک کارگر ساختمان روبرو می‌شوی و او شروع می‌کند به حرف زدن دربارهٔ « کسب و کارش »، حالا اگر بگویی « حرفه » من، توی دردسر می‌افتی. او فکر می‌کند تو داری برایش کلاس می‌گذاری.

بعد از یک وکیل و یک کارگر ساختمان، با چند نفر دیگر صحبت می‌کنی: اول یک مدل، بعد یک سخنران حرفه‌ای و بالاخره یک خوانندهٔ پاپ. این سه نفر سه کلمهٔ متفاوت برای شغلشان به کار می‌برند. مدل ممکن است دربارهٔ سفارش‌های زیادی که دارد لاف بزند؛ سخنران حرفه‌ای هم ممکن است از مشغلهٔ *کاری* خود حرف بزند و خوانندهٔ پاپ هم احتمالاً می‌گوید: « آره، رفیق. کلی کنسرت دادم. » کار سختی است که تمام واژه‌هایی را که آن‌ها برای معرفی شغلشان به کار می‌برند، از بر کنی. بنابراین بهتر است گوش خود را باز کنی و کلمه‌ای را که از زبان آن‌ها شنیده‌ای، برایشان تکرار کنی.

تکرار کردن فقط مخصوص مشاغل نیست. اگر با دقت گوش بدهی، زیرنویس‌های زبانی را می‌شنوی، که هرگز به خواب هم نمی‌بینی وجود داشته باشند. باورت می‌شود که به کار بردن یک معادل غلط برای فعل به ظاهر سادهٔ « داشتن » می‌تواند این برچسب را به تو بزند که هیچ چیزی از

دنیای مقابلت نمی‌دانی؟ برای مثال عاشقان گربه دربارهٔ « داشتن » گربه حرف می‌زنند، ولی اسب‌دارها می‌گویند « صاحب » اسبی هستند. آدم‌های دوستدار ماهی صاحب ماهی نیستند؛ آن‌ها از « نگه‌داری » ماهی حرف می‌زنند ... چرا این‌قدر پریشان شدی؟ نگران نباش. کار سختی نیست شاید اولش سخت باشد، ولی به زحمتش می‌ارزد. اگر کلمه‌های اشتباهی به کار ببری، طرف صحبتت پیش خودش فکر می‌کند که در دنیای او غریبه هستی؛ و البته حق هم دارد چنین فکری بکند.

خطر استفاده نکردن از تکنیک « کلمه‌های مشابه »

گاهی اوقات به خاطر توجه نکردن به تکنیک « کلمه‌های مشابه » بازی را می‌بازی. من و دوستم فیل در یک مهمانی داشتیم با افراد متعددی حرف می‌زدیم. زنی داشت با غرور به افراد دیگر دربارهٔ کلبهٔ اسکی فوق‌العاده‌ای که به‌تازگی خریده بود حرف می‌زد. او داشت دوستانش را به *کلبهٔ* کوچولویش در کوهستان دعوت می‌کرد.

فیل که در دل دوست داشت او هم دعوت شود، گفت: « چه عالی! *اتاقکت* دقیقاً کجاست؟ » خلاص! تمام شانس فیل برای دعوت شدن به کلبهٔ آن خانم بر باد رفت.

من نتوانستم جلوی خودم را بگرم. بعد از اینکه صحبت‌هایمان با آن جمع تمام شد، توی گوش دوستم گفتم: « فیل، چرا با گفتن کلمهٔ *اتاقک* به جای کلبه به اون خانم توهین کردی؟ » فیل با تعجب سرش را خاراند و گفت: « منظورت چیه که بهش توهین کردم. *اتاقک* کلمهٔ قشنگیه. خونوادهٔ من یه اتاقک توی کیپ کاد دارن. من عاشق این کلمه هستم. من توی اون اتاقک بزرگ شدم و گفتن کلمهٔ اتاقک کلی خاطرات شیرین رو واسهٔ من زنده می‌کنه. » بسیار خوب فیل، کلمهٔ *اتاقک* ممکن است برای تو زیبا باشد، ولی مسلماً آن خانمِ اسکی‌باز *کلبه* را ترجیح می‌دهد.

انعکاس حرفه‌ای

امروزه در دنیای تجارت مشتری‌ها از فروشنده‌ها انتظار دارند که حلّال مشکلات باشند، نه فقط یک فروشندهٔ ساده. اگر به زبان آن‌ها صحبت نکنی، احساس می‌کنند مشکلات آن‌ها را درک نکرده‌ای.

من دوستی به نام پتی دارم که مبلمان اداری می‌فروشد. افراد مختلفی از اصناف ناشر، تبلیغات، رسانه و وکلا جزء مشتری‌های او هستند. عنوان کاتالوگ شرکتش هم هست: « مبلمان اداری ». با این وجود، او به من گفت که اگر واژهٔ اداری را برای همهٔ مشتری‌هایش استفاده کند، آن‌ها فکر می‌کنند او هیچ چیزی از رشتهٔ آن‌ها نمی‌داند. او به من گفت یکی از مشتری‌هایش که مسئول خرید یک شرکت تبلیغاتی است، از *آژانس* حرف می‌زند. مشتری انتشاراتی‌اش از *دفتر نشر* حرف می‌زند. وکیل‌ها از مبلمان *دفتر وکالتشان* حرف می‌زنند و مشتری‌های رادیو و تلویزیونی به جای دفتر، از *ایستگاه* حرف می‌زنند. پتی می‌گوید: « خوب، مال خودشونه، هر اسمی هم که دلشون بخواد، روش می‌ذارن. » بعد اضافه می‌کند: « اگه من بخوام چیزی به اونا بفروشم، باید محل کارشون رو به همون اسمی صدا بزنم که اونا می‌گن. »

۴۵ تکنیک | کلمه‌های مشابه

این تکنیک یک ابزار سادهٔ زبان‌شناسی است که قدرت فوق‌العاده‌ای دارد. به انتخاب‌های آگاهانهٔ اسم‌ها، فعل‌ها، ضمیرها و صفت‌های گوینده به دقت گوش کن ــ و بعد عین همان‌ها را تکرار کن. وقتی مخاطبت کلمه‌های خودش را از دهان تو بشنود، یک احساس تفاهم ناخودآگاه به وجود می‌آید. این کار باعث می‌شود او احساس کند تو در ارزش‌ها، دیدگاه‌ها، علائق و تجربه‌های او سهیم هستی.

تکنیک « کلمه‌های مشابه » ادامهٔ رابطه را تضمین می‌کند

علاقهٔ خاص یک قشر به یک اصطلاح خاص، چیز دل‌بخواهی نیست. بعضی از مشاغل، اقلیت‌ها و گروهای خاص اغلب پیشینه‌ای دارند که عموم مردم توجه چندانی به آن ندارند. وقتی که این پیشینه با درد و رنج زیادی گره خورده باشد، معمولاً افراد واژه‌های دیگری را ابداع می‌کنند که آن معانی ضمنی تلخ را در خود ندارد.

من یک دوست بسیار عزیز به نام لسلی دارم که روی ویلچر است. او می‌گوید هر وقت کسی از کلمهٔ *معلول* استفاده می‌کند، او احساس می‌کند که کامل نیست: « ما ترجیح می‌دهیم که شما بگویید: فردی با یک نوع عدم توانایی خاص. » بعد یک توضیح تکان‌دهنده می‌دهد: « ما آدم‌هایی که یک‌سری ناتوانی‌های خاص داریم، مثل بقیهٔ آدم‌های عادی هستیم. این آدم‌ها در سفر زندگی همان چمدان‌هایی را حمل می‌کنند که ما حمل می‌کنیم؛ فقط ما یه ساک اضافه با خودمان داریم به نام عدم توانایی. »

حرفی که می‌زنم ساده است ولی انجام آن واقعاً زندگی‌ات را عوض می‌کند. برای اینکه به مردم احترام بگذاری و کاری کنی که با تو احساس صمیمیت کنند، کلمه‌هایشان را عیناً تکرار کن! این کار باعث می‌شود در نظر آن‌ها فرد فهمیده‌تری به نظر بیایی - در ضمن تو را همیشه از هر دردسری نجات می‌دهد.

۴۶ چطور منظورت را به‌روشنی به مخاطبت بفهمانی؟

مدتی قبل مجبور شدم در یک جلسهٔ کاری برای پانزده تا مرد سخنرانی کنم. همین طور که داشتم بلند می‌شدم با خودم گفتم: « خیلی خوب، پانزده تا مرد مریخی و یک زن ونوسی. مهم نیست؛ من از پَسشون برمیام » من کتاب مردان مریخی، زنان ونوسی را خوانده بودم و از تفاوت‌های عصبی بین مغز زن‌ها و مردها خبر داشتم و زبان بدن مخصوص خانم‌ها و آقایان را به‌خوبی می‌دانستم. تازه از هر چیز گذشته، مگر خود من تفاوت‌های موجود بین شیوهٔ برقراری ارتباط در زن‌ها و مردها را درس نمی‌دادم؟ پس دیگر از چه می‌ترسیدم؟ من کاملاً آمادهٔ حرف زدن با این مردها، رساندن منظور مورد نظرم و پاسخ دادن به هر سؤالی بودم.

همه چیز خوب شروع شد. من سخنرانی‌ام را واضح و دقیق بیان کردم؛ هر نکته‌ای را به‌طور مفصل شرح دادم و بی‌هیچ عیب و ایرادی سخنرانی‌ام را به پایان بردم. بعد نشستم و با اعتمادبه‌نفس از افراد حاضر خواستم که اگر سؤال یا نکته‌ای دارند، راحت و بی‌پرده عنوان کنند.

اینجا بود که رشتهٔ کار از دستم خارج شد. تمام چیزی که به خاطر دارم رگبار بی‌امانی از سؤال‌های فنی بود که آن‌ها با استفاده از اصطلاحات فوتبالی شروع به پرسیدن کردند.

یکی از مردها پرسید: « فکر می‌کنی توپ رو از دست می‌دیم؟ »

دیگری گفت: « آره، ولی می‌تونیم دوباره اون رو از آن خودمون بکنیم. »

این دو تا جمله را فهمیدم. با این حال، وقتی که صحبت به دفاع پوششی و امثال اینها کشیده شد، دیگر کنترل همه چیز از دستم خارج شد. وقتی یکی از مردها گفت که برای نجات معامله باید یک هورای حسابی کشید، احساس حقارت را با تمام وجود در درونم حس کردم. مجبور شدم از آن‌ها بپرسم: « منظورتون چیه؟ » آن مردها نگاه عالمانه‌ای به هم انداختند و بعد با فروتنی به من لبخند زدند و مسئله را برای من توضیح دادند.

در تمام طول آن شب، افکار مالیخولیایی زیادی به ذهنم خطور کرد؛ مثلاً تصور می‌کردم که من و چهارده تا زن در جلسه‌ای کاری که تنها یک مرد در آن حضور داشت شرکت داریم و همین طور که داریم با به کار بردن اصطلاح‌های زایمان با هم بحث می‌کنیم، مرد بیچاره با حیرت سرش را می‌خاراند. البته هدف این کتاب نیست که افکار مالیخولیایی را در سر تو بپروراند، بلکه هدف پرورش مهارت‌های ارتباطی توست. برای این منظور من تکنیک بعدی را که بر پایهٔ استفاده از اصطلاح است (و نه فقط اصطلاحات فوتبالی)، به تو ارائه می‌دهم.

اصطلاحات بجا کولاک به‌پا می‌کنند

« اصطلاح » ابزار ارتباطی قوی و مؤثری است ـ به شرطی که از مثال‌هایی استفاده کنی که برگرفته از زندگی فردی باشند که داری با او حرف می‌زنی. مردها از اصطلاح‌های فوتبالی برای پیچیده کردن مسائل یا گیج کردن خانم‌ها استفاده نمی‌کنند، بلکه برای روشن کردن موقعیت موجود برای مردهای دیگر از آن‌ها کمک می‌گیرند. استفاده از اصطلاحات فوتبالی موقعیت را برای مردها واضح‌تر می‌کند، چون به‌طور کلی مردها بیشتر از زن‌ها فوتبال تماشا می‌کنند.

۴۶ تکنیک | ابزار قدرتمندی به نام اصطلاح

مشتری‌ات باغ دارد؟ دربارهٔ « کاشتن دانه‌های موفقیت » برایش حرف بزن. رئیست قایق دارد؟ در مورد ایده‌ای که می‌تواند شناور بماند صحبت کن. سرگرمی‌ها یا شیوهٔ زندگی شنونده‌ات را مشخص کن. برای اینکه حرف‌هایت قدرت و تأثیر بیشتری داشته باشد، از دنیای شنونده‌ات (نه دنیای خودت) اصطلاحاتی بیاور. اصطلاحات به شنونده‌ات می‌گوید که مثل او فکر می‌کنی و علائق مشترکی با او داری.

۴۷

چطور کاری کنی طرف مقابلت احساس کند با او همدردی می‌کنی؟

وقتی داریم به حرف‌های کسی گوش می‌دهیم، اغلب صداهایی مثل « آهان » یا « اوهوم » کوچولویی در می‌آوریم تا گوینده را مطمئن کنیم داریم به حرف‌هایش گوش می‌دهیم. راستش این صداها چنان عادت بعضی از آدم‌ها شده‌اند که ناخواسته آن‌ها را می‌گویند. وقتی با دوستم فیل صحبت می‌کنم، او مرتب می‌گوید « آهان ... اوهوم ... » هر از گاهی اگر در جواب حرفی که زده‌ام، یکی از « آهان »های او را دریافت کنم، از او می‌پرسم: « خوب فیل، الآن چی گفتم؟ »

« خوب راستش ... » فیل هیچ حرفی برای گفتن ندارد. تقصیر او نیست. او یک مرد است و می‌دانی که اصولاً مردها زیاد اهل گوش دادن نیستند. یک بار که داشتم در مورد یک مسئلهٔ

معمولی، ظاهراً برای فیل (و در اصل برای خودم)، حرف می‌زدم، فیل طبق معمول داشت « آهان » دائمی خود را تکرار می‌کرد. برای اینکه ببینم چقدر به حرف‌هایم گوش می‌دهد، وسط حرف‌هایم گفتم: « آره، امروز بعد از ظهر می‌خوام برم تمام بدنم رو تاتو کنم. »

فیل طبق عادت سرش را تکان داد و گفت: « آهان. »

خوب، قبول که گفتن یک « آهان » بهتر از این است که مات به کسی خیره شوی، ولی گفتگوکنندگان برتر این گزینه را انتخاب نمی‌کنند. سعی کن جمله‌های تأییدکننده را جایگزین « آهان » کنی.

جمله‌های تأییدکننده کدام‌اند؟

این جمله‌ها عبارت‌های ساده و کوتاهی هستند که حرف طرف مقابلت را تأیید می‌کنند. آن‌ها برخلاف چیز ناقصی مثل « آهان ... »، جمله‌های کاملی مثل این هستند: « به خاطر این تصمیمی که گرفتی، تحسینت می‌کنم » یا « واقعاً هیجان‌انگیزه. » جمله‌های تأییدکننده می‌توانند جمله‌های مثبتی از این‌دست باشند: « آره، کار درستی کردی. » یا « فوق‌العاده است که همچنین احساسی داری. »

وقتی که به جای صداهای معمولی با جمله‌های کامل به مخاطبت جواب بدهی، نه تنها آدم خوش‌بیان‌تری به نظر می‌آیی، بلکه شنونده‌ات هم احساس می‌کند تو واقعاً حرف‌های او را درک می‌کنی.

تکنیک ۴۷ | از جمله‌های تأییدکننده استفاده کن

در جواب حرف‌های طرف مقابلت فقط نگو « آهان »، بلکه جمله‌های کاملی به زبان بیاور تا به طرف مقابلت نشان دهی حرف‌هایش را می‌فهمی. گفتگویت را با جمله‌هایی مثل اینها

رنگ و لعاب بده: « می‌فهمم چی می‌گی. » با تلألوهای احساسی صحبت‌هایت را نورانی کن: « گل گفتی. » همدردی و تأیید تـو شنونده‌ات را تحت تأثیر قرار می‌دهد و او را تـشویق بـه ادامـهٔ صحبت‌هایش می‌کند.

البته این کار هزینـه‌ای هـم برایـت دارد؛ بـرای اینکـه جملـهٔ تأییـدی مناسب را به کار ببری، باید به حرف‌های طرف مقابلت واقعاً گوش بدهی!

حالا بیا به سراغ تأییدکننده‌های پیشرفته‌تر برویم.

۴۸ چطور کاری کنی فکر کنند تو مثل آن‌ها می‌بینی، می‌شنوی و احساس می‌کنی؟

حدود ده سال پیش من همخانه‌ای داشتم به نـام براندا. پوسـترهای هنرمنـدان بـزرگ، دیوارهـای اتاقش را پوشانده بـود. او در خانـه قـدم نمـی‌زد، بلکه با سر و صدای پـا از ایـن اتـاق بـه آن اتـاق می‌رفت. خوب، همخانهٔ پرسر و صدایی بود، ولـی حداقل این مزیت را داشت که وقتـی تلفـن بـا او کار داشت، هیچ وقت بـرای پیـدا کـردنش دچـار مشکل نمی‌شدم. یکبار از برانـدا پرسـیدم از کـی مثل الآن روی پاهـای خـود بنـد نبـوده اسـت. او گفت: « از وقتی گوش باز کردم » با خودم گفـتم: « گوش. عجیبه! معمولاً آدم‌ها می‌گویند از وقتـی که چشم باز کردم. » در آن لحظه فهمـیدم کـه برانـدا دنیـا را بیـشتر از طریـق گـوش‌هـایش « می‌بیند » تا از طریق چشم‌هایش.

همهٔ ما دنیا را از طریق حواس پنجگانه‌مان درک می‌کنیم. ما دنیا را می‌بینیم؛ دنیا را می‌شنویم؛ دنیا را بو می‌کنیم؛ و دنیا را می‌چشیم. بنابراین بر اساس این پنج تا حس حرف می‌زنیم. هواداران «*ان ال پی* » به ما می‌گویند که در هر انسانی یکی از حواس قوی‌تر از بقیه است. برای براندا حس شنوایی‌اش قوی‌تر بود.

براندا به من گفت که در زیرزمین تاریکی که پایین‌تر از سطح خیابان بوده در شهر نیویورک بزرگ شده است. او به یاد می‌آورد در دوران نوزادی صدای پای عابرانی را که درست بالای گهوارهٔ او روی پیاده‌رو راه می‌رفتند می‌شنیده است. در دورانی که کودکی نوپا بیش نبود، گوش‌های کوچکش پر بود از صدای بوق ماشین‌ها، جیغ آژیرها و زنجیرهای چرخی که روی خیابان‌های یخ‌زده می‌خوردند. او مخصوصاً صدای تالاپ تلوپ سم اسب‌های پلیس را که بر سنگفرش خیابان‌ها می‌خورد و او از پنجره می‌شنید به یاد می‌آورد. اولین شناخت او از دنیای بیرون از طریق گوش‌هایش بوده است و تا به امروز هم صدا بر زندگی‌اش حکمرانی می‌کند.

متخصصان « ان ال پی » پیشنهاد می‌کنند که موقع حرف زدن با آدم‌ها قوی‌ترین حس آن‌ها را تحریک کنیم. برای همین موقع حرف زدن با براندا سعی می‌کنم از ارجاعات شنیداری استفاده کنم و احساس می‌کنم که براندا توجه بیشتری به حرف‌هایم می‌کند.

برای اینکه در این کار مهارت پیدا کنم، تصمیم گرفتم با دقت به صحبت‌های دوستانم گوش بدهم و ببینم حس برتر آن‌ها کدام یک از حواس پنجگانه‌شان است. گاهی ارجاعات بصری مثل این را می‌شنیدم:

« می‌بینم خیلی ... شدی؟ »
« به چشم من خوب می‌یاد! »
« نمی‌تونم تجسم کنم که ... »

« دید خوبی نسبت به این مسئله ندارم. »

« از دید من ... »

وای، با شنیدن این کلمه‌ها فکر می‌کردم که دیگر متوجه شده‌ام آن فرد چه نوع آدمی است.

به این آسانی هم نبود!

ولی بعد، در موقعیت دیگری می‌شنیدم که همان فرد از عبارت‌های شنیداری استفاده می‌کند:

« مدام به خودم می‌گم جواب می‌ده. »

« صدایی منفی در سرم می‌پیچه که ... »

« واقعاً با ساز اون می‌خونه. »

ای بابا ... آن‌قدرها هم که فکر می‌کردم کار آسانی نبود، ولی من تسلیم‌بشو نبودم.

یک بار من و براندا با چند تا از دوستانمان به اسکی رفتیم. شب همگی در یک مهمانی شرکت کردیم. یکی از دوستانمان داشت به جمعی از مهمان‌ها می‌گفت: « دامنه‌های کوه پر از برف و بسیار زیبا بود. همه چیز مثل بلور شفاف بود. »

از خودم پرسیدم: « یعنی این آدم یک فرد بصری است؟ »

اسکی‌باز دیگری اضافه کرد: « حسِ برف تازه روی صورت فوق‌العاده بود. »

در دل به خودم گفتم: « آهان، این یک فرد لامسه‌ای است. »

در آن لحظه (همان طور که انتظار داشتم) براندا گفت: « امروز خیلی ساکت بود. تنها صدایی که به گوش می‌رسید، صدای زوزهٔ باد بود که موقع پایین آمدن از سراشیبی کوه در گوش می‌پیچید. »

با این حال، هنوز برایم سخت بود که بفهمم حس برتر هر کس کدام یک از حواس پنجگانه‌اش است.

یک راه‌حل ساده

من راه‌حلی را پیدا کردم که واقعاً به درد می‌خورد و نیازی به کارآگاه‌بازی در آوردن و این حرف‌ها هم نیست. من به این تکنیک می‌گویم: « جمله‌های همدلانه. » مهارت یافتن در گفتن این عبارت‌ها بسیار ساده است. اگر معلوم باشد که حس برتر فردی که داری با او حرف می‌زنی کدام یک از حواس پنجگانه‌اش هست که هیچ ... ولی اگر معلوم نبود، فقط کافی است که به حالت او در آن لحظه پاسخ بگویی. خودت را با حس همان موقع شخصی که دارد حرف می‌زند، مطابقت بده. برای مثال فرض کن یکی از همکارانت دارد برنامهٔ مالی‌اش را توصیف می‌کند. او می‌گوید: « با این برنامه می‌تونم مسیرمون رو تا شش ماه دیگر به‌خوبی ببینم. » از آنجایی که در این لحظه او از یک ارجاع بصری استفاده کرده است، تو هم بگو: « نگاه من هم مثبته. » یا « تو واقعاً تصویر روشنی از وضعیت‌مون داری. »

یک امکان دیگر: فرض کن او گفته بود: « دلم می‌گه این برنامه جواب می‌ده. » حالا تو باید عبارتی لامسه‌ای مثل این بگویی: « می‌فهمم چه حسی داری. » یا « تو خوب مشکل رو درک می‌کنی. »

۴۸ تکنیک | جمله‌های همدلانه

هم‌صحبتت از کدام عضو از اعضای بدنش برای صحبت کردن استفاده می‌کند؟ چشم‌هایش؟ گوش‌هایش؟ دلش؟ برای افراد بصری از جمله‌های همدلانهٔ بصری استفاده کن، تا او احساس کند تو دنیا را همان طوری می‌بینی که او می‌بیند. برای آدم شنیداری از جمله‌های

همدلانهٔ شنیداری استفاده کن، تا او را مطمئن کنی حرف‌هایش را خوب و واضح می‌شنوی. برای آدم لامسه‌ای از جمله‌های همدلانهٔ لامسه‌ای استفاده کن تا فکر کند تو هم مثل او حس می‌کنی.

شاید بپرسی پس آن دو تا حس دیگر، یعنی چشایی و بویایی چه می‌شود؟ راستش خود من تا حالا با آدمی چشایی یا بویایی روبرو نشده‌ام، ولی تو همیشه می‌توانی با جمله‌ای مثل این از یک آشپز تعریف کنی: «حرفت خوشمزه است!» (که البته از نوع چشایی است) و یا بهش بگو: «کل ماجرا بو داره!»

تکنیک بعدی کمک می‌کند فقط با به کار گرفتن یک کلمه خودت را در دل او جا کنی.

۴۹

چطور « من، شما » را به « ما » تبدیل کنی؟

اگر چند لحظه یواشکی به حرف‌های دو نفر گوش بدهی می‌توانی چیزهای زیادی دربارهٔ نوع رابطهٔ آن‌ها بفهمی، مثلاً می‌توانی بگویی آیا تازه با هم آشنا شده‌اند یا دوستان قدیمی هستند. می‌توانی بگویی آیا زن و مردی که دارند با هم حرف می‌زنند زن و شوهر هستند یا غریبه.

حتی لازم نیست بشنوی دو نفر همدیگر را رفیق، شریک یا یار صدا می‌کنند تا بفهمی با هم دوستند؛ لازم نیست بشنوی مرد و زنی در گوش هم زمزمه کنند « عزیزم، شیرینم، دلبندم » تا بفهمی زن و شوهرند. مهم نیست که دو تا آدم دارند دربارهٔ چی حرف می‌زنند یا حتی لحن صدایشان چگونه است. حتی می‌توانی با چشم بسته هم چیزهای زیادی در مورد رابطهٔ دو تا آدم

بفهمی. چون تکنیکی که می‌خواهم به تو یاد بدهم، هیچ ربطی به زبان بدن ندارد.

چطوری؟ به مرور که افراد به هم نزدیک‌تر می‌شوند، ارتباطشان هم حال و هوای دیگری پیدا می‌کند و کم‌کم وارد مرحلهٔ جدیدی از صمیمیت می‌شود. در ادامهٔ مراحل، این فرایند را برایت توضیح می‌دهم.

سطح اول: کلیشه‌ها

دو تا غریبه‌ای که با هم صحبت می‌کنند، در ابتدا جمله‌های کلیشه‌ای بینشان رد و بدل می‌شود. برای مثال وقتی که دارند در مورد کسل‌کننده‌ترین موضوع دنیا، یعنی آب و هوا حرف می‌زنند، ممکن است یکی به دیگری بگوید: « عجب هوای آفتابی خوبیه! » یا « وای، باز داره بارون می‌یاد، خیلی بده نه؟ » این سطح اول است، یعنی کلیشه.

سطح دوم: حقایق

آدم‌هایی که‌آشنایی مختصری با هم دارند، ولی چندان با هم دوست نیستند، دربارهٔ حقایق بحث و گفتگو می‌کنند: « می‌دونی جو، امسال نسبت به پارسال تعداد روزهای آفتابی دو برابر بود. » یا « آخرش برای فرار از گرما باید بریم استخر. »

سطح سوم: سؤال‌ها و احساسات شخصی

وقتی آدم‌ها با هم دوست می‌شوند، اغلب احساساتشان را برای هم توصیف می‌کنند، حتی در مورد موضوعات کسل‌کننده‌ای مثل آب و هوا: « جرج، من عاشق این جور روزهای آفتابی‌ام. » همچنین از هم سؤال‌های شخصی می‌پرسند: « تو چطور بتی؟ تو هم آدم آفتابی هستی؟ »

سطح چهارم: تبدیل شدن « من » به « ما »

حالا به سراغ بالاترین سطح صمیمیت می‌رسیم. این مرحله از مرحلهٔ دوم

غنی‌تر است و بیشتر از سطح سوم تفاهم ایجاد می‌کند. این مرحله، مرحلهٔ « تبدیل شدن من به ما » است. دوستانی که دربارهٔ آب و هوا بحث می‌کنند، ممکن است بگویند: « اگه این هوای خوب همین طور باقی بمونه، تابستون خوبی در پیش خواهیم داشت. » عشاق ممکن است بگویند: « امیدواریم این هوای خوب برامون باقی بمونه تا بتونیم بریم سفر. »

تکنیکی که برای رسیدن به اوج صمیمیت کلامی است، از این پدیده سرچشمه می‌گیرد. خیلی ساده کلمهٔ « ما » را به کار ببر. با به کار بردن این کلمه باعث می‌شوی که یک مشتری، یک موکل یا یک غریبه احساس کند شما دو تا با هم دوست هستید. از این کلمه استفاده کن تا همسر آینده احتمالی‌ات احساس کند شما دو تا وصلهٔ تن هم هستید. من به این تکنیک می‌گویم: « *مای* زودهنگام. » در گفتگوهایت از مرحلهٔ یک و دو بگذر و مستقیم برو به سطح سه و چهار. در مورد مسئلهٔ مورد نظرت، همان طوری از احساس طرف مقابلت سؤال کن که از احساسات دوستت می‌پرسی. بعد موقع صحبت از هر چیزی که می‌تواند روی شما دو تا تأثیر بگذارد، از ضمیر « ما » استفاده کن، درست همان طور که موقع صحبت با دوستت، محبوبت و سایر خودی‌ها از ضمیر « ما » استفاده می‌کنی.

کلمهٔ « ما » با هم بودن را تقویت می‌کند و به شنونده این حس را می‌دهد که با تو پیوند دارد. « ما » این احساس ناخودآگاه را به طرف مقابل می‌دهد که: « من و تو در برابر این دنیای سرد سرد با هم هستیم. » وقتی که تو همان اول کار می‌گویی « ما » (حتی به یک غریبه)، آن‌ها به‌طور ناخودآگاه به تو نزدیک‌تر می‌شوند. این کلمه به‌طور ضمنی به این اشاره دارد که شما با هم دوست هستید. در مهمانی می‌توانی به فردی که پشت سر تو در صف غذا ایستاده است بگویی: « وای، چه رنگ و بویی. واقعاً سفرهٔ خوبی برامون چیدن. » یا « اگه همه اینا رو بخوریم، می‌ترکیم. »

۴۹ تکنیک « ما »ی زودهنگام

حتی اگر همین چند لحظه پیش با کسی آشنا شده‌ای، سعی کن حس صمیمیتی بین خودت و او به وجود بیاوری. با پریدن از سطح یک و دو و رفتن به سطح سه و چهار، خود را به او نزدیک کن. با استفاده از کلمه‌های جادویی « ما »، « به ما »، « مال ما » احساسات گرم و صمیمانه در وجود او ایجاد کن.

دوستان، عشاق و همکاران صمیمی دیگر چه چیزهای مشترکی دارند؟ یک پیشینهٔ مشترک. تکنیک آخری این بخش روشی است که با استفاده از آن در وجود کسی که به‌تازگی با او آشنا شده‌ای این احساس گرم را به وجود می‌آورد که انگار سال‌هاست با هم بوده‌اید.

●

۵۰ ◆ چطور یک « لطیفهٔ شخصی » درست کنی؟

عشاق در گوش هم جمله‌هایی را زمزمه می‌کنند که برای هیچ کسی غیر از خودشان معنایی ندارد. صحبت‌هایی بین دوستان رد و بدل می‌شود که از نظر افراد دیگری که آن‌ها را می‌شنوند خیلی مسخره می‌آید. همکاران قدیمی با هم به خاطرات مشترک می‌خندند.

کارمندان یکی از شرکت‌هایی که من با آن کار کرده‌ام، در طول یک دهه با مسائل مختلفی مثل تعدیل نیرو، کار گروهی و طرح‌های اجرایی دست و پنجه نرم کرده‌اند. آن‌ها معمولاً در مهمانی‌ها همیشه به روزی می‌خندند که تمام اعضای شرکت (از رئیس گرفته تا آبدارچی)، همگی تحت عنوان « کار گروهی » از یک تیرک چهل‌متری بالا رفتند. البته حین این کار مدیر

عامل از تیرک پایین افتاد و انگشت پایش شکست. در جلسهٔ هفتگی بعد مدیر عامل عصای زیر بغلش را تکان داده بود و با لحن نیشداری اعلام کرده بود: « دیگه از کار گروهی خبری نیست. » این طوری بود که آن لطیفهٔ محرمانه از خاکسترهای یک ایده متولد شد.

از دل تجربه‌های مشترکی مثل این، فرهنگ یک شرکت رشد می‌کند. این کارمندان تاریخچه و زبان مشترکی دارند که از طریق آن با هم ارتباط برقرار می‌کنند. تا به امروز هر بار که این افراد بخواهند ایده‌ای را در نطفه سرکوب کنند می‌گویند: « بیایید چوب زیر بغلمان را به سوی آن تکان بدهیم. » یا « بیایید آن را از میله سُر بدهیم پایین. » بعد همگی آن‌ها می‌خندند. هیچ کس غیر از خود این کارمندان نمی‌فهمند که منظور آن‌ها چیست.

نیل سایمون، نمایشنامه‌نویس، گاهی تنها با یک کلمه می‌تواند کاری کند تماشاچی‌های برادوی بفهمند دو هنرپیشهٔ روی صحنه زن و شوهرند یا دوستان قدیمی. برای این کار، هنرپیشهٔ مرد صرفاً چیزی را به هنرپیشهٔ زن می‌گوید که معنایی برای تماشاچی‌های ندارد. بعد آن‌ها هر دو می‌زنند زیر خنده. همهٔ تماشاچی‌ها نکته را می‌گیرند: این دو تا آدم خاطرات مشترکی با هم دارند.

هر بار که من و دوستم داریل همدیگر را می‌بینیم، نمی‌گوییم « سلام » می‌گوییم « کواک » چرا؟ چون وقتی پنج سال پیش، برای اولین بار با هم آشنا شدیم، داریل به من گفت که در یک مزرعهٔ پرورش اردک بزرگ شده است. وقتی به او گفتم که به عمرم مزرعهٔ پرورش اردک ندیده‌ام، او بهترین تقلیدی را که من در عمرم دیده بودم از اردک کرد و آن را در مقابل چشم‌های من اجرا کرد. او سرش را به چپ و راست تکان داد و اول از گوشهٔ یک چشمش به من نگاه کرد و بعد از گوشهٔ چشم دیگرش. در حین انجام این حرکات دست‌هایش را هم بر هم می‌زد و کواک‌کواک می‌کرد.

آنچنان از اجرایش خنده‌ام گرفت که او تشویق شد برایم عین اردک راه برود. این کارش مسری بود و ما هر دو تا عین دو تـا اردک شـروع بـه راه رفـتن و تکان دادن دست‌هایمان و در آوردن صدای اردک کردیم. باور کن آن شب از خودمان دو تا دلقک تمام‌عیار ساختیم!

۵۰ تکنیک | تاریخچهٔ مشترک

وقتی غریبه‌ای را می‌بینی و می‌خواهی که دیگـر چنـدان بـا او غریبه نباشی، به دنبال اتفاق خاصی بگرد که در اولین ملاقاتتان برای شما رخ داده است. بعد چند تا کلمه پیدا کـن کـه لبخنـد گرمی به لب‌هایتان بیاورد یـا آن احـساس خـوبی را کـه در آن لحظه در وجودتان احساس کرده بودید، دوباره در هر دوی شـما زنده کند. حالا شما هم (مثل دوست‌های قدیمی) یک *تاریخچـهٔ* مشترک با هم دارید.

با هر کسی که دوست داری جزئـی از آینـدهٔ کـاری یـا شخصی‌ات بشود، به دنبال لحظات خاصی برای با هم بودن باش. این لحظات خاص در حافظهٔ هر دوی شما ثبت خواهد شد. بعـد در موقعیت مناسب آن‌ها را به یاد هم‌صحبت خود بینداز.

روز بعد تلفن خانه‌ام زنگ خورد. من گوشی را برداشتم و انتظار داشـتم این جمله را بشنوم که: « سلام، داریل هستم. » ولی در عوض این را شنیدم: « کواک » مطمئنم این همان چیزی است که باعث شروع دوستی ما دو نفـر شد. تا به امروز هر وقت که این « کواک » را از پشت تلفن می‌شنوم، خاطره شیرین (هر چند کمی خجالت‌آور) به یادم می‌افتد. این « کواک » تاریخچـهٔ مشترکمان را به یادمان مـی‌انـدازد و دوسـتی‌مـان را تـازه مـی‌کنـد ـ مهـم

نیست که چقدر از آخرین باری که رودررو با هم کواک‌کواک کردیم، می‌گذرد!

حالا دیگر چی باقی مانده؟

شخصیت، ابهت و اعتمادبه‌نفس، مشخصهٔ تمامی برندگان بزرگ در همهٔ عرصه‌های زندگی است. بخش اول به ما کمک کرد تا با استفاده از زبان بدن، یک تأثیر اولیهٔ پویا، مطمئن و پرجذبه بر طرف مقابلمان بگذاریم. در بخش دوم، نکته‌های گپ را به حرف‌هایمان افزودیم. در بخش سوم، نکات لازم را از پسرها و دخترهای بزرگ گرفتیم تا برای لیگ بزرگ زندگی آماده شویم. فصل چهارم ما را از این مصیبت نجات داد که جلوی کسانی که چیزهای مشترک خیلی کمی با آن‌ها داریم زبانمان بند نیاید. و در فصل پنجم هم تکنیک‌هایی را یاد گرفتیم تا با کمک آن‌ها بتوانیم صمیمیت و تفاهم فوری ایجاد کنیم.

دیگر چه مانده؟ درست حدس زدی. باید کاری کنیم که آدم‌ها واقعاً احساس خوبی نسبت به خودشان پیدا کنند، ولی « تعریف » در دنیای امروز سلاح خطرناکی است. یک حرکت اشتباه ممکن است باعث شود که رابطه را سلاخی کنی. بیا در ادامه به بررسی قدرت تعریف و تمجید و اینکه چطور این دو ابزار قوی را به‌خوبی به کار ببریم، بپردازیم.

بخش ششم

چطور فرق بین تعریف و چاپلوسی را بفهمی؟

connect

بچه‌های کوچولو تخصص زیادی در گرفتن چیزهایی دارند که می‌خواهند. آن‌ها همین طور که روی زانوهای بابا نشسته‌اند می‌گویند: « بابا جون، تو خیلی خوبی. می‌دونم که اون عروسک تازه رو برام می‌خری. » روز بعد توی سوپرمارکت به مامان می‌گویند: « مامان جون، دوستِ دارم. تو بهترین مادر دنیایی. می‌دونم که اون بسته شکلات رو واسم می‌خری. »

وقتی آدم‌ها چیزی از کسی می‌خواهند، شروع می‌کنند به تعریف و تمجید کردن از او. می‌توانی این مسئله را در همه جا ببینی: از قان و قون کردن غریزی نوزادِ گرسنه وقتی که می‌بیند مادرش دارد به سمت گهواره‌اش می‌آید گرفته تا تعریف حساب‌شدهٔ فروشنده در موقع نشان دادن انواع ماشین‌ها به مشتری. در حقیقت « تعریف » کاربردی‌ترین تکنیک در میان تکنیک‌هایی است

که برای رسیدن به خواسته‌ها وجود دارد. وقتی دیل کارنگی نوشت: « صحبت‌هایتان را با تعریف شروع کنید! »، ۱۵ میلیون خواننده این نصیحت را با جان و دل نوشیدند. بسیاری از ما هنوز فکر می‌کنیم که « تعریف کردن » راهی است برای گرفتن چیزی که از کسی می‌خواهیم.

خوب این مسئله تا حدی درست است. اگر برای چیز ساده‌ای مثل گرفتن عروسک از بابا و شکلات از مامان باشد، تعریف کردن به درد می‌خورد، ولی دنیای کسب و کار از زمان دیل کارنگی خیلی تغییر کرده است. در دنیای امروز هر چاپلوسِ لبخندبرلبی این قدرت را ندارد که از طریق تعریف و تمجید به خواسته‌اش برسد.

تعریف بیخودی نکن

تو از کسی تعریف می‌کنی. بعد لبخند می‌زنی و منتظر می‌مانی تا احساسات گرمی وجود طرف مقابلت را پر کند. گاهی وقت‌ها این انتظار به درازا می‌کشد!

اگر طرف مقابلت یک ذره هم شک کند که تعریف تو برای رسیدن به خواسته‌های خودت است، آن وقت این کارت نتیجهٔ معکوس دارد. اگر تعریفی که می‌کنی خالصانه نباشد و یا با مهارت گفته نشود، دیگر محال است که آن فرد دوباره به تو اعتماد کند. این مسئله می‌تواند هر رابطه‌ای را در نطفه خفه کند.

با این حال، تعریف و تمجیدی که با مهارت گفته شود، داستان دیگری است. اگر این کار درست انجام بگیرد، به رابطهٔ تو و طرف مقابلت جان تازه‌ای می‌بخشد. تعریف درست می‌تواند باعث سر گرفتن معامله، پیدا کردن دوست تازه یا روح دادن دوباره به زندگی زناشویی در طی جشن سالگرد شود.

چه فرقی است بین تعریف و تمجیدی که آدم را در نظر طرف مقابلش

بالا می‌برد و چاپلوسی که آدم را زمین می‌زند؟ عوامل زیادی در این معادله دخیل هستند؛ از قبیل خلوص نیت تو، زمان‌بندی، انگیزه و نوع کلمه‌هایت. همچنین به اعتمادبه‌نفس طرف مقابل، موقعیت کاری، پیش‌زمینهٔ ذهنی او در مورد تعریف و نیز قضاوت او در مورد توانایی تو در درک قابلیت‌های او دارد. البته به رابطهٔ شما دو نفر و اینکه چند وقت است همدیگر را می‌شناسید هم بستگی دارد. اگر داری از طریق تلفن، پست الکترونیکی (ایمیل) یا نامه از کسی تعریف می‌کنی، مسائل فرعی دیگری هم وارد ماجرا می‌شوند؛ مثلاً این مسئله که آیا چهرهٔ او را دیده‌ای؟ (چه رودررو و چه از طریق عکس.)

گیج شدی، نه؟ تحقیقات محققان علوم اجتماعی نشان داده است که ۱) شنیدن تعریف از دهان یک فرد تازه، به‌مراتب اثربخش‌تر از تعریفی است که از دهان آشنا می‌شنوی. ۲) اگر از یک فرد معمولی تعریف کنی، تأثیر بیشتری دارد تا فرد جذابی که هرگز صورت او را ندیده‌ای. ۳) اگر موقع تعریف از کسی تواضع به خرج دهی و خود را زیاد بزرگ نشان ندهی، طرف مقابل بیشتر حرف‌هایت را جدی می‌گیرد ـ البته به شرطی که شنونده‌ات احساس کند تو از او بالاتری. اگر از نظر مقام و مرتبه از او پایین‌تری، چنین اظهارنظرهایی اعتبار تو را پایین می‌آورد.

حتماً پیش خودت می‌گویی: « بابا، این تعریف و تمجید عجب چیز پیچیده‌ایه، نه؟ »

خوب وحشت‌زده نشو! بیا به جای اینکه خودمان را با بررسی این تحقیق و آن تحقیق گیج کنیم، چند تا تکنیک فوق‌العاده در کیسهٔ کوچولوی ترفندهایمان بگذاریم. تمام این تکنیک‌هایی که در ادامه می‌آید، بر پایهٔ معیارهایی هستند که دانشمندان علوم اجتماعی دربارهٔ روش درست تعریف کردن کشف کرده‌اند. این است نُه راه مؤثر برای تعریف و تمجید از دیگران در هزارهٔ جدید!

۵۱

چطور از هم‌صحبت خود تعریف کنی که فکر نکند از او انتظار چیزی داری؟

البته خطری که همیشه تعریف کردن را تهدید می‌کند این است که شنوندهٔ شکاک و دیرباور ممکن است پیش خود فکر کند داری چاپلوسی او را می‌کنی تا به هدف‌های حریصانهٔ خود دست بیابی.

متأسفانه این مسئله حقیقت دارد. اگر تو تعریف درست و حسابی از رئیست، مشتری‌ات یا فرد مورد علاقه‌ات بکنی، احتمالاً فکر می‌کند داری خودشیرینی می‌کنی. او با خود فکر می‌کند لابد تو از گناهی که کردی دچار عذاب وجدان شده‌ای و برای همین داری از او تعریف می‌کنی. پس، یعنی نباید از کسی تعریف کنی؟ آیا باید ارزیابی صادقانه‌ات را برای خودت نگه داری؟

نه، فقط آن را غیرمستقیم به گوش طرفت برسان. از قدیم این روش یکی از بهترین و قابل اعتمادترین روش‌های برقراری ارتباط بوده است. از همان وقتی که کمدی‌های کتسکیلز بر این حرف تأکید کردند که بهترین راه‌ها برای پخش یک خبر « تلفن زدن، تلگراف زدن و گفتن آن خبر به یک زن » است، ما دریافته‌ایم که این روش بسیار مؤثر است. متأسفانه این روش اغلب در مورد خبرهای بد مورد استفاده قرار می‌گیرد. خبرهایی که در عرض چند ساعت به گوش همه می‌رسد! ولی برای خبرهای خوب هم می‌توان از این روش استفاده کرد؛ و وقتی هم که به گوش شنونده برسد، واقعاً او را خوشحال می‌کند. این یک کشف جدید نیست. مدت‌ها قبل، در سال ۱۷۳۲ توماس فولر نوشته بود: « کسی دوست من است که پشت سرم از من تعریف کند. » ما بیشتر به آدمی اعتماد می‌کنیم که پشت سرمان (وقتی که نیستیم تا بشنویم) چیزهای خوبی درباره‌مان بگوید، تا کسی که توی رویمان از ما تعریف کند.

تعریف بی‌خطر (پشت سرشان این کار را انجام بده)

به جای اینکه رودررو از کسی تعریف کنی، این تعریف را به کسی که به آن آدم نزدیک است بگو. برای مثال فرض کن می‌خواهی از جین اسمیت تعریف کنی و مراتب ارادت خود را به او برسانی؛ رودررو از او تعریف نکن. برو پیش دوست صمیمی‌اش دیان و بگو: « می‌دونی، جین خیلی زن فعالیه. اون روز توی جلسه حرف‌های فوق‌العاده‌ای زد. مطمئنم که یه روز رئیس این تشکیلات می‌شه. » شرط می‌بندم که این حرفت در عرض ۲۴ ساعت از طریق دیان به گوش جین می‌رسد. دیان به دوستش خواهد گفت: « باید می‌دیدی فلانی اون روز چقدر ازت تعریف کرد. »

تکنیک ۵۱
تعریف پشت سر

تعریفی که کسی رودررو از خود آن فرد مـی‌شـنود، هرگـز بـه اندازهٔ تعریفی که می‌شنود دیگران پشت سرش کرده‌اند، برایش مهیج نیست. یک راه فوق‌العاده عالی برای تعریف کردن، تلفـن کردن یا تلگراف زدن نیست، بلکه گفتن آن به یکی از دوسـتان فرد مورد نظر است. با ایـن روش دیگـر تـو را مـتهم بـه ایـن نمی‌کنند که داری چاپلوسی می‌کنی، هندوانه زیـر بغـل کـسی می‌گذاری، او را رنگ می‌کنی یا پاچه‌خواری می‌کنی. همچنین با این کارت باعث می‌شوی طرف مقابلت در ایـن خـواب و خیـال لذت‌بخش بماند که لابد درست همین لحظه داری پشت سـرش به همهٔ دنیا می‌گویی که او چه آدم بزرگی است.

وقتی که پشت سر جین تعریف کنی، دیان کبوتر نامه‌بری می‌شود کـه تعریف تو را به او می‌رساند. حالا که اسم کبـوتر آمـد، بـد نیـست بـه سـراغ تکنیک بعدی برویم که تـو را تبـدیل بـه کبـوتر نامـه‌رسـانی مـی‌کنـد کـه تعریف‌های دیگران را به گوش فرد مورد نظر می‌رساند.

۵۲

چطور کبوتر نامه‌بری باشی که احساسات خوب را به طرف می‌رساند؟

کبوترهای نامه‌بر تاریخچه‌ای پر از اعمال شجاعانهٔ پرافتخار دارند. این پیک‌های بالدارِ بی‌باک که اغلب در مسیر زخمی می‌شدند و بعد از رساندن پیامشان می‌مردند، جان هزاران نفر را در طول تاریخ نجات داده‌اند. می‌گویند در جنگ جهانی اول، یک پرندهٔ سرسخت کوچولو به نام شِر اِیمی جان دویست نفر را در نبرد آرگون نجات داده است. این پرندهٔ شجاع که یکی از بال‌هایش در طول مسیر مورد اصابت گلوله واقع شده بود، نامه‌ای را با خود حمل می‌کرد که به تکه گوشتی که از پایش باقی مانده بود آویزان بود. این پرندهٔ زخمی کوچولوی خونین درست بموقع می‌رسد و خبر می‌دهد که قرار است آلمانی‌ها شهر را بمباران کنند.

استامپی جو، یک کبوتر شجاع دیگر چنان اعمال قهرمانانه‌ای در میادین جنگ انجام داده بود که هوادارانش پس از مرگش او را خشک کردند و در موزهٔ ملی نیروی هوایی دایتون، اوهایو قرار دادند. میلیون‌ها پرندهٔ شجاع دیگر هم پیغام‌رسان پیام‌های شادی‌بخش بوده‌اند. من به احترام آن‌ها اسم این تکنیک را می‌گذارم: « کبوتر تعریف‌بر. »

هر وقت که تعریفی دربارهٔ کسی می‌شنوی، نگذار به همانجا ختم شود. لازم نیست آن را بنویسی، در پارچه‌ای بپیچی و مثل استامپی جو آن را به پاهایت ببندی و به سمت مقصد پرواز کنی؛ کافی است آن تعریف را در خاطرت حفظ کنی و آن را به‌طور شفاهی به کسی که با خوشحالی تمام آن را می‌پذیرد برسانی ـ یعنی که کسی که پشت سرش از او تعریف کرده‌اند.

گوش‌هایت را برای شنیدن چیزهای خوبی که دیگران دربارهٔ هم می‌گویند باز کن. اگر همکارت کارل چیز خوبی دربارهٔ همکار دیگرت سام گفت، آن را به سام منتقل کن: « می‌دونی سام، اون روز کارل کلی ازت تعریف کرد. »

خواهرت به تو می‌گوید که پسرعمویت آدم پرجنب و جوش و سرزنده‌ای است. برو و به پسرعمویت تلفن کن و این مسئله را به او بگو.

مادرت به تو می‌گوید فکر می‌کند مانی با کوتاه کردن چمن‌ها کار بزرگی کرده است. این حرف را به او منتقل کن. همهٔ ما از کمی تعریف خوشمان می‌آید؛ حتی اگر مامانمان از ما تعریف کرده باشد.

این کار چه سودی برای تو دارد؟ منفعت این کار در این است که همهٔ آدم‌ها فردی را که خبرهای خوش می‌آورد دوست دارند. وقتی که تو تعریف نفر سوم را به فرد مورد نظر می‌رسانی، او به همان نسبت که قدردان آن فرد می‌شود، نسبت به تو هم حس قدردانی پیدا می‌کند. اگر دوست داری اسم این کار را بگذار غیبت؛ ولی این از نوع خوبش است!

۵۲
تکنیک | کبوتر تعریف‌بر

وقتی خبر بدی هست (اسمش را بگذار غیبت)، آدم‌ها فوراً نوک در می‌آورند و تبدیل به کبوتر نامه‌رسانی می‌شوند که باید آن خبر بد را به همه برسانند. به جای این کار، مرغ خوش‌خبری باش که خبرهای خوب و تعریف و تمجیدها را به گوش طرف می‌رساند. هر وقت که از زبان فردی تعریفی از کسی شنیدی، با آن تعریف به سوی آن فرد پر بکش. نترس، هوادارانت تو را خشک نمی‌کنند و مثل استامپی جو در موزه به نمایش نمی‌گذارند؛ ولی همه کبوتر نامه‌رسانی را که حامل پیام دوستی است دوست دارند.

غیر از رساندن تعریف، راه‌های دیگری هم وجود دارد

راه دیگر برای تصاحب دل افراد این است که کبوترنامه‌رسانِ خبرهایی باشی که ممکن است مورد علاقهٔ شنونده‌ات باشد. به آدم‌ها زنگ بزن، نامه بفرست یا ایمیل بزن و خبرهایی را به آن‌ها بده که شنیدنشان احتمالاً برای آن‌ها جالب است. اگر دوست تو یک طراح مبلمان در کارولینای شمالی است و تو مقالهٔ مفصلی دربارهٔ مبلمان در روزنامه لوس‌آنجلس تایمز دیده‌ای، آن مقاله را برای او فاکس کن. اگر موکلت سالی در سیاتل مجسمه‌ساز است و تو یکی از آثارش را درِ خانهٔ فردی در نیویورک دیده‌ای، برایش نامه بفرست و این مسئله را به او بگو.

دوست من دان در سانفرانسیسکو زندگی می‌کند و هر بار که در روزنامه یا مجله‌ای مطلبی دربارهٔ شیوه‌های برقراری ارتباط می‌خواند، آن را می‌چیند و برای من می‌فرستد.

این کار را امتحان کن. به پولی فکر کن که با این کار پس‌انداز می‌کنی، چون دیگر لازم نیست کارت تبریک بخری. یک بریدهٔ مناسب و جالب روزنامه، روشی است که یک برندهٔ بزرگ از آن استفاده می‌کند تا به دوستش بگوید: « من به تو و علائق تو فکر می‌کنم. »

۵۳

چطور کاری کنی مخاطبت احساس کند ناخواسته از او تعریف کرده‌ای؟

در اینجا بـه روش دیگـری از نـوازش کـردن روح افراد اشاره می‌کنم. از هیچ کس به‌طـور مـستقیم تعریـف نکـن. در عـوض، بـه‌طـور ضـمنی چیـز فوق‌العاده‌ای دربارهٔ او بگو. چند ماه قبـل مـن بـه دیدن دوسـتی قـدیمی در دِنـور رفتـه بـودم کـه مدت‌ها بود او را ندیده بودم. وقتی به هـتلم آمـد تـا بـا هـم بیـرون بـرویم، گفـت: « سـلام، لیـل، چطوری؟ » بعد مکثی کرد، نگاهی به سر تا پـای من انداخت و گفت: « معلومه که حسابی اوضاعت خوبه. » وای احساس فوق‌العاده‌ای به مـن دسـت داد. او به‌طور ضمنی به من گفته بود که بـه نظـر خوب می‌آیم. باور نمی‌کنی که با این حرفش چـه شب فوق‌العاده‌ای را برایم رقم زد.

فکر می‌کنم خدا می‌خواست من آن شـب زیادی

باد نکنم! چون آخر شب وقتی که دوستم مرا به هتل برگرداند، سوار آسانسور شدم تا به اتاقم بروم. در طبقهٔ سوم مردی وارد آسانسور شد. او به من لبخند زد؛ من هم به او لبخند زدم. او دوباره به من نگاه کرد و گفت: « وای خانم شما حتماً مدل بودین ... » (وای خدا جون! عجب شبیه امشب! حالا دیگر احساس می‌کردم بر بام دنیا ایستاده‌ام) و ادامه داد: « منظورم دوران جوونی‌تونه. »

بنگ! سقوط! چرا آن مرد دهان گشادش را نبسته بود؟ من عاشق قسمت اول تعریف او شدم، ولی قسمت دومش به‌طور ضمنی می‌گفت که من حالا یک زن پیر هستم. این حرف او روز بعد مرا خراب کرد ـ کاش فقط روز بعدم را! آن ضربه آرام و غیرعمدی او کل هفتهٔ مرا خراب کرد؛ راستش را بخواهی هنوز هم با به خاطر آوردن آن حرف احساس بدی پیدا می‌کنم.

باید حواست به گفته‌های بدی باشد که ناخواسته به زبان می‌آوری. اگر حین دیدار از یک شهر تازه، جلوی رهگذری را در خیابان بگیری و بگویی: « ببخشید، این اطراف رستوران خوبی هست؟ » داری به‌طور ضمنی به او می‌گویی که سلیقهٔ خوبی دارد. با این حال، اگر از همان رهگذر بپرسی: « یه کافی شاپ ارزون‌قیمت این طرفا سراغ داری؟ » او چیز کاملاً متفاوتی از حرف‌های تو برداشت خواهد کرد. راهی را پیدا کن تا به‌طور غیرمستقیم از ویژگی‌های خوب آدم‌هایی که دوست داری، تعریف کنی.

تکنیک ۵۳
غیرمستقیم از او تعریف کن

چند تا تعریف خوب در لابلای حرف‌هایت بگنجان تا به‌طور ضمنی اشارهٔ مثبتی به فردی بکند که داری با او حرف می‌زنی. البته حواست جمع باشد، آن را مثل آن مرد توی آسانسور (که نیت بدی هم نداشت)، نگو. یا مثل آن پسری که فکر می‌کرد

دارد با گفتن این جمله از دختری که قرار بـود نـامزدش بـشود تعریف کند: « وای خدا جون، با این وزنت خیلی خـوب حرکـت می‌کنی. »

۵۴

چطور با تعریف زیرجلدی دل دیگران را تسخیر کنی؟

روش دیگر برای شاد کردن دیگران استفاده از تکنیکی است که من به آن می‌گویم: « تملق تصادفی. » یک بار در یک مهمانی کوچولوی شام، موضوع به سمت فضا و فضانوردی رفت. مردی که سمت راست من نشسته بود، گفت: « لیل، تو خیلی جوان‌تر از آن هستی که یادت باشه، ولی وقتی آپولوی ۱۱ روی ماه فرود آمد ... »

حتی اگر زندگی‌ام به تکرار حرف‌های آن مرد بستگی داشته باشد، نمی‌توانم بگویم او در ادامهٔ حرف‌هایش چه گفت. چون تنها چیزی که یادم می‌آید این است که با شنیدن این حرف لبخند زدم و سرک کشیدم تا این خودِ جوانم را در آیینهٔ سالن غذاخوری ببینم. البته من به‌خوبی ژوئیهٔ ۱۹۶۹ را به خاطر می‌آورم. آن روز من هم مثل

بقیه دنیا به تلویزیون چسبیده بودم و نیل آرمسترانگ را نگاه می‌کردم که پایش را روی سطح ماه گذاشت. با این حال، من در آن مهمانی شام اصلاً به سفر ماه فکر نمی‌کردم. تمام حواس من به این حقیقت بود که این مرد دوست‌داشتنی فکر نمی‌کند من آن‌قدر مسن باشم که سال ۱۹۶۹ را به یاد بیاورم. فکر می‌کنم او بدون هیچ قصد چاپلوسی، این حرف را دربارهٔ سن و سال من زده بود؛ و بنابراین در نظرم کاملاً خالصانه آمد.

حالا که به آن شب فکر می‌کنم، می‌فهمم آن مرد احتمالاً می‌دانست که سن و سال من آن‌قدر هست که فرود انسان بر روی ماه را به خاطر بیاورم. مطمئنم او داشت از تکنیک « تملق تصادفی » استفاده می‌کرد، ولی مهم نیست. خاطرهٔ گرم او در ذهن من باقی مانده است. « تملق تصادفی » تعریفی است که به‌طور ضمنی (در یک پرانتز شفاهی) در میان صحبت‌هایت بیان می‌کنی.

امتحانش کن. مطمئن باش خودت از آن خوشت می‌آید و دیگران هم عاشقش می‌شوند

« تملق تصادفی » را امتحان کن و لبخندی را که روی چهرهٔ شنونده‌ات شکوفا می‌شود ببین. به عموی ۶۵ ساله‌ات بگو: « هر کسی مثل شما ورزیده باشه می‌تونه از این پله‌ها بره بالا، ولی من یکی که نفسم بند اومد. » به همکارت بگو: « تو اونقدر از قانون سررشته داری که فهمیدی پشت اون قرارداد چیه، ولی من عین احمق‌ها امضاش کردم. »

البته این خطر هم هست که با تعریفِ توی پرانتزی که از شنونده‌ات می‌کنی آن‌قدر او را از خود بیخود کنی که دیگر به حرف اصلی تو گوش ندهد!

۵۴
تکنیک | تملق تصادفی

زیرجلدی از کسی تعریف کن. تعریفت را در پرانتز بگو. فقط سعی نکن که بعداً از هم‌صحبت خود بخواهی که حرف‌های بعدی‌ات را برایت تکرار کند. شوک لذت‌بخش « تملق تصادفی » تو، گوش او را برای مدتی به‌طور موقت نسبت به هر چیزی که بعد از آن تعریف غیرمستقیم گفته‌ای، کر می‌کند.

۵۵ چطور با گفتن یک « تعریف کشنده » کاری کنی تا آخر عمر تو را از یاد نبرند؟

دلت می‌خواهد یک کلک کوچولوی تأثیرگذار یاد بگیری تا باعث سر گرفتن یک معامله شود، جرقهٔ یک دوستی را بزند و یا حتی یک ماجرای عاشقانه را آغاز کند؟ من این کلک را به تو یاد می‌دهم، به شرطی که به برچسب هشدار روی آن هم توجه کنی. اسم این تکنیک هست: « تعریف کشنده. » این تکنیک چند سال قبل، در یک مهمانی که من و همخانه‌ام کریستین شرکت داشتیم متولد شد. در خانه همین طور که داشتیم لباس‌هایمان را عوض می‌کردیم، من متوجه لبخند احمقانه‌ای روی لب‌های کریستین و نگاه ماتی در چشم‌هایش شدم.

از او پرسیدم: « کریستین، حالت خوبه؟ »

کریستین گفت: « آره، قراره با دوستم برم بیرون. »

« دوست؟ کدوم دوست؟ »

او با لحنی که انگار داشت مرا به خاطر ندانستن این موضوع توبیخ می‌کرد گفت: « همونی که بهم گفت دندونای قشنگی دارم. »

« دندون؟ »

آن شب وقتی که کریستین داشت برای خواب آماده می‌شد، من به‌طور اتفاقی از جلوی در دستشویی رد شدم و او را دیدم که داشت توی آیینه به خودش لبخند می‌زد، سرش را به این طرف و آن طرف خم می‌کرد و تک‌تک دندان‌هایش را با وسواس خاصی مسواک می‌زد. در تمام مدت چشم‌هایش را به آیینه دوخته بود و با دقت به یک‌یک دندان‌هایش نگاه می‌کرد تا آن زیبایی را که تحسین‌کننده‌اش به او گفته بود در دندان‌هایش ببیند. من فهمیدم دوستی که آن تعریف غیرمعمول را از کریستین کرده بود، آن شب را برای او شب واقعاً خوبی کرده و تأثیر کشنده‌ای روی او گذاشته بود. از آنجا بود که تکنیک « تعریف کشنده » به وجود آمد.

تعریف کشنده چیست؟ تعریف کشنده یعنی تعریف کردن از یک ویژگی خیلی مشخص و خاص که در یک نفر می‌بینی. تعریف کشنده چیزی مثل این نیست که: « از کراواتت خوشم می‌یاد »، یا « تو آدم خیلی خوبی هستی. » (اولی آن طور که باید شخصی نیست و دومی هم خاص نیست.)، تعریف کشنده چیزی مثل این است: « چه چشم‌های غریبی داری! » (یک تعریف خیلی خاص)، یا « در وجودت صداقت موج می‌زنه. » (یک تعریف خیلی شخصی)

از آنجایی که به زبان آوردن اولین تعریف کشنده کار سختی است، من به شرکت‌کنندگان در سمینارهایم می‌گویم با ترفند خاصی آن را رو کنند. در وسط سمینار از آن‌ها می‌خواهم چشم‌هایشان را ببندند و به هم‌صحبتی فکر کنند که در جلسهٔ قبل با او بوده‌اند. بعد می‌گویم: « حالا یک خصوصیت جذاب جسمی یا روحی را که در او دیده‌ای به یاد بیاور. » در

ضمن هشدار می‌دهم که: « البته نه یه چیز خیلی تابلو! شاید هم‌صحبت تو لبخند زیبایی داشته یا چشم‌هایش با درخشش خاصی می‌درخشیده. شاید یک حس آرامش یا اطمینان به تو القا می‌کرده ... خوب، پیدایش کردی؟ »

حالا نوبت ضربهٔ نهایی است: « حالا برو و هم‌صحبتت رو پیدا کن و اون ویژگی خوبی رو را که در اون دیدی بهش بگو. »

« چی بهش بگم؟ » تصورِ انجام این کار آن‌ها را فلج می‌کند. با این حال، یکی‌یکی با شهامت هم‌صحبتشان را پیدا می‌کنند و تعریف کشندهٔ خود را به او می‌گویند. وقتی آن افراد از زبان غریبه‌ای می‌شنوند که دست‌های زیبا یا چشم‌هایی نافذ دارند، خوشحال می‌شوند و شادی فضای سالن را پر می‌کند و صدای خنده از هر گوشه‌ای شنیده می‌شود. حالا دارم به دریایی از لبخند و گونه‌های قرمزِ شاد نگاه می‌کنم. هر کسی دوست دارد که تعریف کشندهٔ خود را بشنود؛ و هر کسی نسبت به فردی که این تعریف را از او می‌کند حس خوبی پیدا می‌کند.

راهنمای استفاده از تکنیک تعریف کشنده

اگر از « تعریف کشنده » درست استفاده نکنی، می‌تواند مثل یک سلاح مرگبار عمل کند.

۵۵
تکنیک | تعریف کشنده

وقتی داری با غریبه‌ای حرف می‌زنی که می‌خواهی قسمتی از آیندهٔ کاری یا شخصی‌ات بشود، در او به دنبال یک ویژگی جذاب، خاص و منحصر به فرد بگرد.

در پایان گفتگویت مستقیم توی چشم‌های او نگاه کن و اسمش را به زبان بیاور و بعد تعریف کشنده‌ات را به او بگو.

قانون اول: تعریف کشنده‌ات را در خلوت به فرد مورد نظرت بگو. اگر وقتی چهار، پنج نفر ایستاده‌اند و به یکی از حاضران در جمع رو کنی و تعریفی از او بکنی، ممکن است حسادت بقیه را برانگیزی. همچنین باعث می‌شوی دریافت‌کنندهٔ آن تعریف هم از خجالت سرخ و معذب بشود.

قانون دوم: تعریف الکی نکن. برای مثال من صدای بسیار بدی دارم. حتی اگر مجبور شوم ترانهٔ ساده‌ای مثل «تولدت مبارک» را بخوانم، صدایم مثل صدای یک کلاغ مریض به نظر می‌رسد. اگر کسی آن‌قدر احمق باشد که به من بگوید از صدای من خوشش آمده است، من می‌فهمم که دارد چاپلوسی مرا می‌کند!

قانون سوم: هر روز به فرد مورد نظرت تعریف کشنده نگو. هر شش ماه یک بار، فقط یک تعریف کشنده برای هر کسی به کار ببر. در غیر این صورت در نظر طرف مقابلت آدم ریاکار، پست و فریبکاری به نظر خواهی آمد.

اگر از تعریف کشنده درست استفاده کنی، می‌توانی هر کسی را مسحور خود کنی. البته بهترین تأثیر آن زمانی است که آن را خیلی عاقلانه برای تعریف کردن از کسی استفاده می‌کنی که *تازه* با او آشنا شده‌ای. برای تعریف کردن از دوستانی که مدت‌هاست آن‌ها را می‌شناسی، بهتر است از تکنیک بعدی استفاده کن.

۵۶ چطور لبخند را بر لبان هم‌صحبت خود بنشانی؟

در اینجا تکنیکی را به تو یاد می‌دهم که می‌توانی هر زمانی برای هر کسی به کار ببری. این تکنیک مثل تکنیک قبلی نیست که فقط برای غریبه‌ها کاربرد داشته باشد و یا مثل تکنیک بعدی فقط برای عشاق باشد. من به آن می‌گویم: « نوازش‌های کوچولو. »

« نوازش‌های کوچولو » تعریف‌های سریع و کوتاهی هستند که هر از گاهی در میان صحبت‌هایت آن‌ها را به زبان می‌آوری. خیلی راحت می‌توانی از تکنیک « نوازش‌های کوچولو » برای همکارانت در محیط کاری استفاده کنی.

« کارت خوب بود، جان. »

« آفرین، کیوتو. »

« هی بیلی، بد نبود. »

می‌توانی تکنیک « نوازش‌های کوچولو » را برای کارهای خوب کسانی که دوستشان داری هم به کار ببری. اگر همسرت غذای خوشمزه‌ای پخته است، می‌توانی بگویی: « وای عزیزم، فوق‌العاده شده! »؛ بعد از یک رانندگی طولانی: « تموم شد، حتماً خسته شدی. » با بچه‌ها: « آهای بچه‌ها، کارِتون عالی بود. اتاق‌ها واقعاً تمیز شدن. »

یک بار در مجله‌ای، مقالهٔ دردناکی دربارهٔ دختر کوچولویی خواندم که اغلب با او بدرفتاری می‌شد. مادرش مدام او را توبیخ می‌کرد. با این حال، یک روز دختر کوچولو واقعاً خوب رفتار کرده بود و کوچک‌ترین بهانه‌ای برای توبیخ کردن به مادرش نداده بود. مادرش گفته بود: « آن شب بعد از بردن او به رختخواب داشتم از پله‌ها پایین می‌آمدم که صدای خفه‌ای شنیدم. با عجله به طبقهٔ بالا دویدم و دخترم را دیدم که سرش را در بالشش فرو برده است و دارد هق‌هق گریه می‌کند. او در میان هق‌هق‌هایش پرسید: « مامان، من امروز دختر خوبی نبودم؟ »

مادر گفت: « این حرف دخترم مثل خنجری در قلب من فرو رفت. هر وقت که او کار اشتباهی می‌کرد، من فوراً سعی می‌کردم به او تذکر بدهم تا رفتار نادرستش را اصلاح کند، ولی وقتی که سعی کرده بود رفتار خوبی داشته باشد، من متوجه این قضیه نشده بودم و بدون هیچ تعریفی او را به رختخواب فرستاده بودم. »

آدم بزرگ‌ها همگی دخترها و پسرهای کوچولویی هستند. درست است که اگر آدم‌های توی زندگی‌مان متوجه کارهای خوب ما نشوند، هق‌هق‌کنان به رختخواب نمی‌رویم، ولی ردّپایی از آن اشک‌ها در وجودمان باقی می‌ماند.

۵۶ تکنیک | نوازش‌های کوچولو

کاری نکن که همکاران، دوستان و عزیزانت به تو نگاه کنند و در

دل بگویند: « امروز آدم خوبی نبودم؟ » با نوازش‌های کلامی خود به آن‌ها بفهمان چقدر خوبی‌های آن‌ها را درک می‌کنی. از این نوازش‌های کلامی کوچولو استفاده کن: « کارت خوب بود! »، « آفرین! »، « عالیه!. »

کارهای کوچک معانی بزرگی دارند.

« نوازش‌های کوچولو » واقعاً کوچکند، ولی همین طور که همهٔ زن‌ها می‌دانند، معانی بزرگی دارند. من هنوز به زنی برخورد نکرده‌ام که با این شعر قدیمی مخالف باشد:

از کنج اتاق بوسه‌ای نثارم کن.
بگو خوبم، هرچند چنین نباشم.
از کنارم که می‌گذری، گیسوانم را نوازش کن.
باور کن، چیزهای کوچک معانی بزرگ دارند؛ باور کن!
هستی‌ام را با لبخندی پنهان گرم کن
تا بدانم هنوز ساکن کوی یادت هستم
باور کن، چه دیروز، چه امروز ... از ازل تا ابد،
چیزهای کوچک معانی بزرگ دارند،
باور کن.

البته مسئلهٔ مهم در مورد تعریف کردن، توجه به *زمان* است. چاپلوسی آشکار، وقیحانه و بی‌شرمانه هر آدمی را از تو دور می‌کند (مگر افرادی که خودخواهی‌شان واقعاً آن‌ها را کور کرده باشد.)، با این وجود از این مخلوق دو پا هر چیزی برمی‌آید! لحظاتی هست که اگر یک تعریف آشکار، وقیحانه و بی‌شرمانه نکنی (حتی از باهوش‌ترین آدم دنیا)، می‌بازی. تکنیک بعدی این لحظات را برایت مشخص می‌کند.

۵۷ چطور در مناسب‌ترین زمان از کسی تعریف کنی؟

هرگز اولین باری را که در ضیافت ناهاری، جلوی جمعی آدم غریبه سخنرانی کردم از یاد نمی‌برم. شب‌های قبل توی رختخوابم با حیوانات خشک‌شدهٔ توی اتاقم و یا هم‌خانه‌ای‌ام کریستین تمرین کرده بودم، ولی حالا باید در مقابل شنوندگان واقعی می‌ایستادم.

همین طور که روی پاهای لرزانم ایستاده بودم، به هفده آدمی که لبخندزنان نشسته بودند و منتظر شنیدن کلمه‌های حکیمانهٔ من بودند نگاه کردم. زبانم مثل چوب خشک شده بود و دست‌هایم خیس عرق بود. انگار آن هفده نفر تبدیل به ۱۷ هزار قاضی شده بودند که منتظر بودند در صورتی که نتوانم خوب حرف بزنم و آن‌ها را سرگرم کنم، مرا به تحقیر ابدی محکوم

کنند. من آخرین نگاه وحشت‌زدهٔ خود را به کریستین انداختم که مرا به داخل کشانده و شروع کرده بود به گفتن جمله‌هایی از قبیل: « عصر بخیر ... خیلی خوشوقتم ... »

سی دقیقه بعد، در میان تشویق‌های پراکنده که می‌ترسیدم از روی اجبار بوده باشد، به صندلی‌ام در کنار کریستن برگشتم. من با دلهره به او نگاه کردم. او لبخندی زد و گفت: « این دسر بد نیست، ها! بیا یه کم ازش بخور. »

در دلم بر سرش جیغ کشیدم: دسر؟ دسر؟ لعنت به تو کریستین. بگو چه کار کردم. چند لحظه بعد او گفت که چقدر خودش ـ و به گمانش بقیه ـ از صحبت‌های من لذت برده‌اند. با این حال، دیگر دیر شده بود. آن لحظهٔ حساسی که من برای شنیدن تعریف تشنه بودم، گذشته بود.

حالا وقتش است که تعریفت را به زبان بیاوری

وقتی که دکتر با آن چکش کوچولوی بدقیافه به زانوی تو می‌زند، فوراً زانویت می‌پرد. وقتی هم که دیگران کار جالب توجهی انجام می‌دهند، باید بلافاصله از آن‌ها تعریف کنی و برای مثال بگویی: « وای، کارت عالی بود! »

به آن‌ها بگو که واقعاً با موفقیت مذاکره کرده‌اند؛ غذای فوق‌العاده‌ای برای شام پخته‌اند؛ و در جشن تولد ترانهٔ « تولدت مبارک » را به زیبایی خوانده‌اند.

مهم نیست موفقیت آن‌ها بزرگ باشد یا پیش پا افتاده؛ باید فوراً از آن تعریف کنی ـ نه ده دقیقهٔ بعد، نه دو دقیقه بعد، باید همان لحظه این کار را بکنی. لحظه‌ای که برنده پایش را از اتاق هیئت مدیره، از آشپزخانه و یا از هر کانون توجه دیگری بیرون می‌گذارد، دوست دارد فقط یک صدا را بشنود: « وای، عالی بود! »

۵۷
تکنیک | همان لحظه از او تعریف کن

در همان لحظه‌ای که کسی کار خارق‌العاده‌ای انجام می‌دهد، فوراً از او تعریف کن و بگو: « فوق‌العاده بودی. »

نگران نباش که شاید حرفت را باور نکند. حال و هوای آن لحظه مانع از این می‌شود که درست فکر کند؛ او اول از همه می‌خواهد بداند آیا همه چیز واقعاً عالی بوده است یا نه.

حالا اگر طرف واقعاً گند زده باشد چی؟

شاید بگویی: « یعنی بهش دروغ بگم؟. » دقیقاً. این یکی از معدود مواردی است که دروغ گفتن اشکال ندارد. برندگان بزرگ می‌دانند همدردی کردن در لحظات سخت با کسی که ناراحت و نامطمئن است، بر تعهد قلبی آن‌ها به گفتن واقعیت اولویت دارد. آن‌ها همچنین می‌دانند وقتی عقل طرف سر جایش بیاید و احساساتش فروکش کند، از دروغ تو ناراحت نمی‌شود. او قدردان احترام و حساسیت تو نسبت به خودش می‌شود و دروغ مصلحتی تو را می‌بخشد.

تا اینجا کلی دربارهٔ تعریف آشکار و نهان حرف زده‌ایم. حالا بیا دربارهٔ مهارت دیگری که برای خیلی‌ها، حتی از تعریف کردن هم سخت‌تر است، صحبت کنیم ـ یعنی تعریف شنیدن!

۵۸

چطور کاری کنی دلشان بخواهد از تو تعریف کنند؟

همگـی مـا یـک نقطـه‌ضـعف مـشترک داریـم: نمی‌دانـیم در جـواب تعریفـی کـه دیگـران از مـا می‌کنند چه بگوییم. دوست دارم تکنیک بعدی را به دوستان فرانسوی‌ام تقدیم کنم که اعتقاد دارند فرانسوی‌هـا در همـه چیـز از بقیـه سـر هـستند. خوب، این یک موردش را که خـود مـن تـصدیق می‌کـنم: فرانـسوی‌هـا در شـنیدن تعریـف از مـا بهترند. می‌پرسی چطـور؟ بگـذار خیلـی مختـصر برایت توضیح دهم.

متأسـفانه مـوقعی کـه کـسی از مـا تعریـف می‌کند، رفتار درستی از خودمان نشان نمی‌دهیم و همین مسئله باعث می‌شـود کـه در دور بـاطلی بیفتیم، مثلاً فرض کن دوستی به خودش جرئـت می‌دهد و تعریفی از تو می‌کند:

مرد (لبخندزنان): « وای، چه لباس قشنگی پوشیدی! »

زن (با اخم): « وای، باز هم از همون حرفای قدیمی؟ »

مرد (با خودش فکر می‌کند): « انگار از حرف من خوشش نیومد. لابد فکر می‌کنه خیلی بدسلیقه‌ام که از اون لباس خوشم اومده. بهتره دهنم رو ببندم. »

سه هفته بعد ...

زن (با ترشرویی فکر می‌کند): « دیگه اصلاً ازم تعریف نمی‌کنه. عجب آدم بی‌تربیتی. »

مرد (با دلتنگی به خود می‌گوید): « اون مشکلش چیه؟ »

گفتی دخترها از چی خوششون نمی‌یاد؟

چند ماه قبل شرکت‌کنندگان یکی از سمینارهایم داشتند دربارهٔ تعریف کردن بحث می‌کردند. یکی از آن‌ها با اصرار می‌گفت: « دخترها از تعریف خوششون نمی‌یاد. »

من با ناباوری پرسیدم: « دخترها از چی خوششون نمی‌آید؟ »

او توضیح داد: « از تعریف. می‌دونی یه بار به یه زنی گفتم چشماش خیلی قشنگه و اون بهم گفت بچه لابد کوری. » مرد بیچاره از واکنش او چنان زخمی بر دلش وارد شده بود که از آن روز به بعد دیگر از هیچ زنی تعریف نکرده بود ـ چه ننگی برای جامعهٔ زنان و چه ضربهٔ بدی به مهارت‌های اجتماعی آن مرد بیچاره!

بسیاری از آدم‌ها موقع شنیدن تعریف با دستپاچگی جمله‌ای مثل این می‌گویند: « متشکرم » ـ یا بدتر از آن، اعتراض می‌کنند که: « نه این طوری‌ها هم که می‌گید نیست، ولی در هر حال ممنونم. »

بعضی از آدم‌ها با گفتن جمله‌ای مثل: « فقط شانس بود. » آن را سرهم‌بندی می‌کنند و نمی‌دانند که با این کار به قدرت درک یک فرد خوش‌قلب توهین کرده‌اند.

چقدر لطف دارید

فرانسوی‌ها هنگام شنیدن تعریف می‌گویند: « چقدر شما لطف دارین. »

وقتی که بومرنگی را پرتاب می‌کنی، در میانهٔ راه ۱۸۰ درجه می‌چرخد و برمی‌گردد و جلوی پایت فرود می‌آید. به همین ترتیب، وقتی کسی تعریفی را به سوی تو می‌اندازد، بگذار احساسات خوب پرتاب‌کننده به سمت خودش بازگردد. فقط نگو: « ممنون. » (یا بدتر از آن، « نه بابا، این طورها هم که می‌گی نیست! ») بگذار آن‌ها بفهمند که تو چقدر از آن‌ها ممنونی. به دنبال راهی باش تا تعریف آن‌ها را با تعریفی جواب بدهی. چند مثال:

او می‌گوید: « چقدر کفشات قشنگند! » تو می‌گویی: « خیلی خوشحالم که بهم گفتین. تازه اونا رو خریدم. »

او می‌گوید: « واقعاً کارت روی این پروژه عالی بود. » تو می‌گویی: « شما لطف دارین. از نگاه مثبت شما ممنونم. »

همچنین وقتی که دیگران سؤالی دربارهٔ خانواده‌ات، پروژه‌ات، ماجرایی از زندگی‌ات و خلاصه هر چیزی که نشان دهد از تو خوششان آمده می‌پرسند، می‌توانی احساسات خوب و خوشایندشان را مثل بومرنگ به آن‌ها برگردانی.

همکارت می‌گوید: « تعطیلات در هاوایی چطور بود؟ » تو جواب می‌دهی: « وای، مگه یادت بود که من رفتم هاوایی؟ راستش عالی بود. ممنون. »

رئیست می‌پرسد: « سرماخوردگی‌ات خوب شد؟ » تو جواب می‌دهی: « ممنون از توجهتون. حالم خیلی بهتره. »

هر بار که کسی با تعریف یا گفته‌ای حاکی از اینکه نگران توست، به زندگی‌ات نور می‌تاباند، تو هم روی او نور بتابان.

۵۸ تکنیک

مثل بومرنگ

درست همان طور که بومرنگ به سمت پرتاب‌کننده‌اش برمی‌گردد، تو هم تعریف کسی را با تعریفی به او برگردان. مثل فرانسوی‌ها فوراً چیزی مثل این زیر لب زمزمه کن: « چقدر شما لطف دارین! »

در آن سمینار از آن مردی که قسم می‌خورد زن‌ها از تعریف شنیدن بدشان می‌آید، خواستم از سه تا زنی که در نزدیکی‌اش نشسته بودند سه تا تعریف صادقانه بکند. او زنی را که « موهای نقره‌ای زیبایی داشت » و پشت سرش نشسته بود و دختری را که « دست‌هایی مثل پیانیست‌ها داشت » و سمت چپش نشسته بود و خانمی را که « چشم‌های آبی دوست‌داشتنی » داشت و در سمت راستش نشسته بود انتخاب کرد. و از هر سه تای آن‌ها تعریف کرد.

آن سه تا زن موقع بیرون رفتن داشتند از خوشحالی بال درمی‌آوردند و احساسی به‌مراتب بهتر نسبت به خودشان پیدا کرده بودند. امیدوارم که آن مرد هم موقع بیرون رفتن از در سالن (به خاطر تمام زن‌هایی که احتمالاً در آینده در زندگی‌اش با آن‌ها روبرو می‌شود) دیدگاهش را دربارۀ تعریف از زن‌ها عوض کرده باشد.

۵۹

چطور کاری کنی فرد مورد علاقه‌ات احساس کند برای زندگی آینده وصلهٔ تن هم هستید؟

یادت می‌آید وقتی بچه بودیم دوستان مامان و بابا صدها بار از ما می‌پرسیدند: « وقتی بزرگ شدی می‌خوای چه کاره بشوی؟ » با شنیدن این سؤال شروع می‌کردیم به حرف زدن دربارهٔ رؤیاهایمان. اینکه دوست داریم آتش‌نشان، پرستار، کابوی یا ستارهٔ سینما بشویم. خوب البته بسیاری از آن رؤیاها در واقعیت به شغل‌هایی از قبیل قصابی، قنادی یا شمعدان‌سازی ختم شد. با این حال، ما هنوز هم در رؤیاهایمان خود را آدم‌های بزرگی می‌بینیم.

اگر چه اکثر ما به رؤیاهای کودکی‌مان نرسیده‌ایم، ولی در عمق وجودمان بر این باوریم که آدم‌های خیلی‌خیلی خاصی هستیم. ما به

خودمان می‌گوییم: « شاید دنیا هرگز نفهمد که من چه آدم فوق‌العاده باهوش، صادق و دلسوزی هستم، ولی آدم‌هایی که واقعاً مرا می‌شناسند و دوستم دارند (به جای تمامی انسان‌های فانی معمولی دیگر) بزرگی من، افسون من و خاص بودن مرا درک می‌کنند. » وقتی آدم‌هایی را می‌یابیم که قدرت مافوق طبیعی در درک بزرگی ما دارند، به ستایش‌هایی که از ما می‌کنند معتاد می‌شویم!

ستایش کردن کسی که می‌شناسیم یا دوست داریم، به یک‌سری مهارت‌های خاص نیاز دارد و متفاوت از مهارت‌هایی است که برای تعریف کردن از غریبه‌ها باید آن‌ها را بلد باشیم. در ادامه تکنیکی را ارائه می‌دهم که آدم‌ها را از لحاظ کاری یا شخصی به تو نزدیک می‌کند. من به آن می‌گویم « بازی سنگ قبر. » این تکنیک به یک‌سری مقدمات نیاز دارد.

قدم اول: در یک زمان ساکت و آرام که داری با دوست عزیزت یا شریک کاری‌ات گپ می‌زنی، به او بگو که چند روز پیش مطلبی دربارهٔ سنگ قبر خواندی (یکی نیست بگوید آخر موضوعی بهتر از این در دنیا نبود!) نویسنده به این مطلب پرداخته بود که « مردم دوست دارند روی سنگ قبرشان چی نوشته شود؟ » با مطالعهٔ آن نوشته متوجه شدی که مردم دوست دارند روی سنگ قبرشان از خصوصیتی ذکر شود که در طول عمرشان بیشتر از هر چیز دیگری به آن افتخار می‌کردند. بعد حرف‌هایت را این طور ادامه بده: « نمی‌دونی چقدر جمله‌های آدم‌ها با هم فرق داشت. هر کسی یه دیدگاه خاصی دربارهٔ خودش داشت و به چیزی افتخار می‌کرد که ممکن بود برای دیگران اصلاً هم مایهٔ مباهات نباشه. » برای مثال:

« اینجا جان داو دفن شده؛ او دانشمند برجسته‌ای بود. »

« اینجا دیان اسمیت دفن شده؛ او زن مهربان و دلسوزی بود. »

« اینجا بیلی باکز دفن شده؛ او همه را می‌خنداند. »

« اینجا جین ویلسون دفن شده؛ او هر جا می‌رفت، با خودش شادی می‌برد. »

« اینجا هری جونز دفن شده؛ او به روش خودش زندگی می‌کرد. »

قدم دوم: به هم‌صحبت خود بگو دوست داری چه جمله‌ای روی سنگ قبرت نوشته شود. موقع گفتن این حرف جدی باش تا او هم همین کار را بکند.

قدم سوم: حالا همین سؤال را از او بپرس: « راستی جو، تو بعد از یه عمر زندگی به چی بیشتر افتخار می‌کنی؟ دوست داری مردم کدوم خصوصیت تو رو بیشتر از همه به یاد بیارن. دوست داری روی سنگ قبرت چی بخونن. »

شاید شریک کاری‌ات بگوید: « خوب، دوست دارم مردم بدونن که من آدمی بودم که روی حرفم می‌ایستادم. » با دقت گوش بده! اگر او دربارهٔ آن شروع به توضیح دادن کرد، به کوچک‌ترین جزئیات حرف‌هایش توجه کن. بعد آن را در قلبت ذخیره کن و دیگر یک کلمه هم دربارهٔ آن حرف نزن. جو هیچ وقت یادش نمی‌ماند که تو بازی سنگ قبر را با او کرده‌ای.

قدم چهارم: بگذار حداقل ۳ هفته بگذرد. بعد هر وقت که می‌خواهی رابطه‌ات را با او تقویت کنی، اطلاعاتی را که شریکت داده است در قالب تعریف به او برگردان، مثلاً بگو: « جو، می‌دونی من واسه چی این‌قدر دوستِت دارم؟ چون تو آدمی هستی که روی حرفت می‌مونی. »

وای، این حرف جو را شوکه می‌کند! او با خودش می‌گوید: « بالاخره یکی پیدا شد که به خاطر آن چیزی که واقعاً هستم از من تعریف کند. » وقتی به جو بگویی او را به خاطر چیزی تحسین می‌کنی که او خودش را به

خاطرآن تحسین می‌کند، این حرف چنان تأثیری روی جو گذارد که هیچ نوع تعریف دیگری به پای آن نمی‌رسد.

حالا فرض کن دوستت بیلی باکز باشد، همانی که می‌خواست شوخ‌طبعی‌اش روی سنگ قبرش حک شود. تو می‌گویی: « بیلی، رفیق قدیمی، تو محشری. من عاشقتم. چون واقعاً آدم رو از خنده روده‌بر می‌کنی. »

« من دوستِ دارم چون ... » (جای خالی را پر کن)

فرض کن فرد مهم بعدی جین ویلسون است که در مثال بالا از او اسم بردیم. به محبوبت بگو: « جین من دوستِ دارم چون تو هر جا می‌ری، شادی رو با خودت می‌بری. »

فرض کن که زندگی هری جونز است. تو دستش را می‌گیری و می‌گویی: « من دوستِ دارم چون تو همون جوری زندگی می‌کنی که دوست داری زندگی کنی. »

هورا! تو به آن نقطه‌ای رسیده‌ای که قلب و ذهن به هم پیوند می‌خورند.

۵۹ تکنیک | بازی سنگ قبر

از افرادی که در زندگی برایت مهم هستند، بپرس دوست دارند روی سنگ قبرشان چه جمله‌ای نوشته شود. آن را به حافظه‌ات بسپار، ولی دیگر هیچ اشاره‌ای به آن نکن. بعد وقتی که زمان مناسب فرار رسید، به طرف مقابلت بگو: « من قدر تو رو می‌دونم چون ... » یا « دوستِ دارم چون ... » جای خالی را با همان کلمه‌هایی پر کن که آن‌ها چند هفته پیش به تو گفته‌اند.

وقتی از خصوصیتی در طرف مقابلت تعریف می‌کنی که در عمق وجودش به آن افتخار می‌کند، او را هیجان‌زده می‌کنی. او به خودش می‌گوید: «بالاخره یکی پیدا شد که مرا به خاطر چیزی که حقیقتاً هستم دوست داشته باشد.»

تعریف‌های بازی سنگ قبر قابل معاوضه نیستند. احتمالاً اگر به بیلی بگویی که او آدمی است که روی حرفش می‌ماند، از نظر او تعریف چندانی از او نکرده‌ای. خصوصیت ویژهٔ بیلی شوخ‌طبیعی‌اش است. احتمالاً برای جین چندان باارزش نیست که بگویی: تو به شیوهٔ خودت زندگی می‌کنی. منبع غرور او این است که هر جا می‌رود با خودش شادی می‌برد.

وقتی به آدم‌ها بگویی قدرشان را می‌دانی یا دوستشان داری، بسیار خوشحال می‌شوند و تحت تأثیر قرار می‌گیرند. با این حال، وقتی تعریفت با چیزی که خودشان در مورد خودشان دوست دارند مطابقت کند، دیگر تأثیرش فوق‌العاده خواهد بود.

بخش هفتم

چطور مستقیم شماره قلب شان را بگیری؟

connect

صدها نفر از آدم‌ها از طریق آن وسیلهٔ کوچولوی روی میز کارت، عسلی اتاق خوابت یا دیوار آشپزخانه‌ات روی تو تأثیر می‌گذارند و عجیب آنکه آن‌ها هرگز تو را از نزدیک ندیده‌اند؛ هرگز لبخندت را مشاهده نکرده‌اند یا اخمت را احساس نکرده‌اند؛ هرگز دستت را در دست‌هایشان نگرفته‌اند یا از آغوشت لذت نبرده‌اند؛ آن‌ها هرگز زبان بدن تو را نخوانده‌اند یا ندیده‌اند که چطوری لباس می‌پوشی. تمام چیزهایی که دربارهٔ تو می‌دانند، از طریق رشته‌های ظریفی است که گاهی صدها کیلومتر با تو فاصله دارند، ولی آن‌ها صرفاً با شنیدن صدایت احساس می‌کنند تو را می‌شناسند. قدرت تلفن این‌قدر زیاد است!

بله، تلفن قدرتمند هست، ولی همیشه دقیق نیست. من سال‌ها تنها از طریق تلفن با آژانس مسافرتی‌ام ارتباط داشتم. رانی کارمند بی‌چهره‌ای

بود که من هرگز او را از نزدیک ندیده بودم، از پشت تلفن قیمت بلیت‌ها، ساعت پروازها، نوع خدمات و درجهٔ هتل‌ها را به من می‌گفت، ولی شخصیت مغرور تلفنی او واقعاً اعصاب مرا خرد می‌کرد. ده‌ها بار به خودم قول داده بودم که با کارمند دیگری صحبت کنم.

چند سال قبل، یک صبح دوشنبه، خبر بدی دریافت کردم و مجبور بودم برای مسائل‌های خانوادگی فوراً سوار هواپیما شوم و خودم را به خانه برسانم. من وقت نداشتم که در فرودگاه در صف لیست انتظار بمانم. برای همین توی تاکسی پریدم و از راننده خواستم جلوی آژانس هواپیمایی‌ام نگه دارد و منتظرم بماند تا من فوراً بلیتم را بگیرم و برگردم.

من خیلی سریع وارد آژانس شدم. این اولین باری بود که به آنجا می‌رفتم. زنی که پشت میزی نشسته بود با دیدن ورود دیوانه‌وار من با همدردی از جا بلند شد. او به من لبخند آرامش‌بخشی زد و پرسید چه کمکی از دستش برمی‌آید. برایش توضیح دادم که به یک بلیت فوری نیاز دارم. او لبخند زد، سرش را تکان داد و فوراً دست به کار شد. همین طور که داشت پرینت بلیت‌ها را می‌گرفت، با خودم گفتم: « عجب زن فوق‌العاده‌ای! »

چند لحظه بعد همین طور که بلیتم را در دستم می‌فشردم و داشتم با خوشحالی از در خارج می‌شدم، رویم را برگرداندم و با صدای بلند گفتم: « راستی اسمتون چی بود؟ »

او گفت: « لیل، من رانی هستم. » من برگشتم و آن زن خوش‌مشرب را دیدم که لبخندزنان برایم دست تکان داد و سفر خوبی را برایم آرزو کرد. من ماتم برد. چرا قبلاً فکر کرده بودم که او زن مغروری است؟راستش رانی ... رانی خیلی هم خوب و مهربان بود.

در مسیر فرودگاه خوب به ماجرا فکر کردم و فهمیدم که قضیه از چه قرار است. حالت دوستانهٔ رانی، لبخند گرمش، سر تکان دادنش، ارتباط

خوب چشمی‌اش، زبان بدنش، همه و همه علائم خاموشی بودند که از طریق خطوط تلفن منتقل نمی‌شدند. من چشم‌هایم را بستم و سعی کردم صدایی را که چند لحظه قبل شنیده بودم به یاد بیاورم ... بله همان صدای خشک و سرد رانی بود؛ ولی زبان بدن دوستانه‌اش او را در نظر من شخصی کاملاً متفاوت با آن کارمند خشنی کرده بود که من در پشت تلفن با او حرف می‌زدم. شخصیت پشت تلفن رانی و رفتار رودررویش زمین تا آسمان با هم فرق داشت.

من فهمیدم که همهٔ ما همین طور هستیم. شخصیت تو، من یا هر کس دیگری می‌تواند شبیه یک نمایش، شبیه یک اجرای تئاتر باشد. حتماً دلت می‌خواهد نمایشت موفق و پرفروش شود، نه یک شکست تجاری از آب در آید. ده تکنیک بعدی کمک می‌کنند که مثبت‌ترین نقدها را در مورد شخصیت تلفنی‌ات از دیگران بشنوی.



چطور پشت تلفن آدم مهیج‌تری به نظر بیایی؟

من دوستی به نام تینا دارم که طراح لباس نمایشی بود که چند سال پیش حسابی گل کرد. آن نمایش کوچولو چنان موفقیتی به دست آورد که قلب یک فرشته، یک حامی هنر را تسخیر کرد و راه خود را به تئاتر برادوی باز کرد، اما در آنجا حسابی افتضاح به بار آورد!

وقتی که این خبر بد را در روزنامه‌ها خواندم، به تینا تلفن کردم. از او پرسیدم: « تینا، چرا منتقدین این‌قدر از اجرایتان در برادوی انتقاد کردند؟ » تینا به من گفت که متأسفانه کارگردان نمایش درست بازیگرهایش را توجیه نکرده بود تا نحوهٔ اجرایشان را تغییر دهند و با محیط جدید سازگار شود. حرکات ظریف هنرپیشه‌ها که در سالن کوچک قبلی مخاطبان خود را به گریه و

خنده انداخته بود، در سالن بزرگ برادوی گم شده بود. تماشاچی‌ها نتوانسته بودند ژست‌های ظریف و حالت‌های تأثیرگذار صورت آن‌ها را ببینند. تینا به من گفت بازیگران از این مسئله غفلت کرده بودند که حرکاتشان را اغراق‌آمیزتر کنند تا در آن فضای بزرگ جدید به چشم بیاید.

این توصیهٔ عالی فقط مخصوص هنرپیشه‌ها نیست. هر زمانی که داری حرف می‌زنی، باید رسانه‌ات را در نظر بگیری. اگر صورتت روی پردهٔ بزرگ سینماست، باید از طریق یک چشم بر هم زدن یا ابرو بالا انداختن پیغامت را به مخاطبت منتقل کنی. بی‌تردید این شیوه برای رسانهٔ رادیو بی‌معنی است چون شنونده‌هایت نمی‌توانند چشمک تو را ببینند و تو مجبوری چیزی مثل این بگویی: « سلام، گوله نمک! » و از آنجایی که شنونده‌هایت نمی‌توانند ابروهای بالاآمدهٔ تو را ببینند باید بگویی: « وای، از تعجب شاخ در آوردم! »

زبان بدن و حالت‌های صورتت بیش از نیمی از شخصیت تو را شکل می‌دهند. وقتی مردم تو را نمی‌بینند، می‌توانند (درست مثل قضیه من و رانی) برداشت کاملاً اشتباهی از تو بکنند. برای اینکه بتوانی شخصیتت را از پشت تلفن منتقل کنی، باید احساسات را به صدا تبدیل کنی. در حقیقت باید در صدایت اغراق به خرج دهی چون تحقیقات نشان داده است سی درصد از انرژی صدای افراد در پشت تلفن از دست می‌رود.

فرض کنیم قرار است فردا با یک مشتری جدید ملاقات کنی. وقتی به هم معرفی می‌شوید، دستش را می‌فشاری و کاملاً رودرروی او می‌ایستی. تو ارتباط چشمی قوی و خوبی برقرار می‌کنی و می‌گذاری لبخند صادقانه‌ای صورتت را در خود فرو برد، حتی سرت را تکان می‌دهی و لبخند می‌زنی و با دقت به حرف‌های او گوش می‌دهی. او خیلی از تو خوشش می‌آید.

ولی تصورش را بکن چطور می‌توانی فرد مهمی را تحت تأثیر قرار دهی، وقتی که چشم‌های هر دوی شما با پارچه‌ای پوشانده شده و دست‌هایتان هم از پشت سر بسته است؟ این مشکلی است که موقع صحبت با تلفن با آن روبرو هستی.

اگر او قادر به دیدن تو نباشد، باید کلمه‌ها را جایگزین تمام این حالت‌ها کنی تا به او بفهمانی داری به او گوش می‌دهی یا با حرف‌هایش موافق هستی. باید به نحوی لبخندت را به صورت کلام در آوری و به جای برقراری ارتباط چشمی، اسمش را مدام به زبان بیاوری. در واقع باید از تکنیکی استفاده کنی که من به آن می‌گویم: « ژست‌های صحبت. »

برای جبران عدم ارتباط چشمی از عبارت‌هایی مثل « آهان » یا « می‌شنوم چی می‌گی » استفاده کن. با این کار شنونده‌ات می‌فهمد داری به نشانهٔ تأیید سرت را تکان می‌دهی. تو با کلامت نشان می‌دهی که « می‌فهمم »، « عالیه »، « جدی می‌گی »، « جالبه » و « بیشتر بگو. »

او نمی‌بیند تو سرت را از تعجب به دیوار می‌کوبی؟ پس بهتر است بگویی: « عجب خبر غافلگیرکننده‌ای! » یا « باورم نمی‌شه. »

او حرف جالب و تأثیرگذاری گفته و نمی‌تواند نگاه سرشار از تحسین تو را ببیند؟ این جمله را امتحان کن: « این از درک بالای توئه. » یا « دیگه عقل کل شدی. »

البته به یک لبخند شفاهی گشاده هم احتیاج داری و برای آن این جمله را بگو: « وای، خیلی بامزه بود. » مسلماً باید عبارت‌هایی را انتخاب کنی که به شخصیت و موقعیتی که در آن هستی بخورد. فقط اطمینان حاصل کن که شنونده‌ات پشت تلفن احساساتت را بشنود.

تکنیک ۶۰ ژست‌های صحبت

هر بار که گوشی تلفن را برمی‌داری، خودت را ستارهٔ یک نمایش رادیویی مجسم کن. اگر می‌خواهی طرف مقابلت احساس کند واقعاً به او توجه داری، باید لبخندت، سر تکان دادن‌هایت و خلاصه تمام حرکت‌هایت را به صدا تبدیل کنی تا شنونده‌ات بتواند آن‌ها را بشنود. باید کلامت را جایگزین ژست‌هایت کنی و بعد سی درصد هم روغنش را زیاد کنی.

۶۱ چطور مخاطبت احساس کند به او نزدیکی؟ (حتی اگر فرسنگ‌ها از او دور هستی)

وقتی روبروی همدیگر ننشسته‌اید و آرنج‌هایتان را روی میز نگذاشته‌اید و به هم خیره نشده‌اید، وقتی سر یک سفره ننشسته‌اید یا سرهایتان را روی یک بالش نگذاشته‌اید نیاز به یک جایگزین برای حس صمیمیتی دارید که به خاطر نبودن در کنار هم در حال حاضر وجود ندارد. چطور وقتی شما دو نفر صدها کیلومتر از هم دور هستید، می‌توانید حس صمیمیت و نزدیکی ایجاد کنید؟ چطور می‌توانی کاری کنی کسی که داری پشت تلفن با او حرف می‌زنی، احساس خاص بودن کند، آن هم وقتی که نمی‌توانی آهسته به شانه‌اش بزنی یا او را در آغوش بگیری.

جواب ساده است: موقعی که پشت تلفن داری

با کسی حرف می‌زنی، بیشتر از مواقعی که رودررو با او هستی، اسمش را ببر. به عبارت دیگر، حرف‌هایت را سرشار از نام او کن. وقتی که مخاطبت نامش را می‌شنود، مثل این است که داری نوازشش می‌کنی:

« ممنون، سام »

« بیا انجامش بدیم، پتی. »

« وای دیمیتری، چرا که نه. »

« از حرف زدن باهات خوشحال شدم، کتی. »

اگر در گفتگوی رودررو زیاد اسم طرف مقابلت را ببری، ممکن است به نظر حقه‌بازی بیاید، ولی پشت تلفن تأثیرش به‌طرز عجیبی متفاوت است. اگر بشنوی کسی اسمت را به زبان می‌آورد، حتی اگر در یک جمعیت انبوه پرسر و صدا باشی، گوش‌هایت را تیز می‌کنی تا ببینی قضیه از چه قرار است. به همین صورت، وقتی که شریک تلفنی‌ات اسم خودش را از توی گوشی تلفن بشنود، حواسش جمع می‌شود و آن آشنایی و حس صمیمیتی که تلفن از شما دزدیده است، دوباره خلق می‌شود.

اگر در حین صحبت حواس شنونده‌ات پرت شد، تکرار اسم او باعث می‌شود توجه‌اش دوباره به تو جلب شود. اگر دارد نامه‌ای را باز می‌کند، آن را کنار می‌گذارد. اگر دارد دندان‌هایش را پاک می‌کند، دست از این کار می‌کشد. وقتی که اسم کسی را پشت تلفن بگویی، مثل این است که آن شخص را به اتاقت دعوت کرده‌ای.

تکنیک ۶۱ | باران اسم

وقتی آدم‌ها اسم خودشان را می‌شنوند، گوش‌هایشان تیز می‌شود. پشت تلفن، بیشتر از مواقع عادی که داری رودررو با

کسی حرف می‌زنی، اسم طرف مقابلت را ببر تا توجهش را به خودت جلب کنی.

تکرار مدام اسم فرد در هنگام گفتگوی رودررو با او ممکن است به نظر حقه‌بازی بیاید، ولی چون پشت تلفن از نظر فیزیکی با مخاطبت فاصلهٔ زیادی داری (گاهی او در یک قاره و تو در قاره‌ای دیگر هستی)، می‌توانی بی‌هیچ مشکلی مدام اسمش را تکرار کنی.

۶۲ چطور کاری کنی از تلفن زدن به تو خوشحال شوند؟

درینگ! مهم نیست صدای زنگ تلفن را در اتاق هیئت مدیره می‌شنوی یا در اتاق خوابت یا در حمام و یا در هر جای دیگری؛ متخصصان می‌گویند: « قبل از جواب دادن لبخند بزن. » بعضی از حرفه‌ای‌ها حتی پیشنهاد می‌کنند آیینه‌ای کنار تلفنت بگذار تا لبخندت را زیر نظر داشته باشی.

ولی « این بکن، آن نکن » دیگر در این دوره و زمانه جواب نمی‌دهد!

یک روز بعد از ظهر، طبق معمول ماسک تقویتی روی صورتم گذاشته بودم. ناگهان تلفن زنگ زد. وحشت دیدن چهرهٔ خودم در آیینه صدایم را به اندازهٔ صورتم ترسناک کرده بود، ولی تصمیم گرفتم اصلاً آن طور که حرفه‌ای‌ها می‌گویند

لبخند نزنم. آخر کی دلش می‌خواهد دیگران فکر کنند او عزلت‌نشین تنهایی است که دنیایش چنان بیروح است که تنها دلخوشی زندگی‌اش این است که تلفن خانه‌اش زنگ بخورد؟ کسی که مدام از خودش می‌پرسد کسی زنگ نزده؟ نه نزده!

برندگان بزرگ قبل از جواب دادن به تلفن لبخند *نمی‌زنند*، بلکه بعد از آنکه گوشی را برداشتند و فهمیدند کی پشت خط است، لبخندی بر لب‌هایشان می‌نشانند. آن وقت است که این خنده به درد می‌خورد. تلفنت را خیلی حرفه‌ای ـ بدون هیچ احساسات بازی ـ جواب بده؛ اسمت یا اسم شرکتت را بگو؛ بعد وقتی که شنیدی چه کسی پشت خط است، آن وقت بگذار لبخند گشاده‌ای صورتت را بپوشاند:

« اِ ... جو، تویی؟ (لبخند) چقدر از شنیدن صدات خوشحال شدم. »

« سالی (لبخند)، چطوری؟ »

« بیل (لبخند)، تو دلم گفتم کاش تو پشت خط باشی. »

دوستم استیو در واشنگتن دی سی زندگی می‌کند و رئیس یک شرکت مهم تجاری است. هر بار که من به استیو زنگ می‌زنم، نمی‌دانم کدام یک از ده، دوازده تا منشی‌اش گوشی را برمی‌دارد. با این حال، هر کسی که جواب می‌دهد، همان جواب گرمی را می‌دهد که نفر قبلی داده بود.

اول اسم شرکت و اسم خودش را می‌گوید و بعد ادامه می‌دهد: « به کدام قسمت وصل کنم؟ » هیچ دوستیِ تصنعی وجود ندارد. هیچ نشانی از لبخندی نیست. من مطمئن هستم که منشی به چهرهٔ خودش در آیینه نگاه نمی‌کند.

وقتی که می‌گویم: « می‌تونم با آقای افروس صحبت کنم؟ من لیل لوندز هستم. » آن موقع است که صدا بی‌نهایت دوستانه می‌شود. او با هیجان می‌گوید: « بله، بله، تشریف دارن. خانم لوندز. چشم. اجازه بدید وصل کنم. »

وای واقعاً احساس خاص بودن می‌کنم؛ و همین طور که منتظرم استیو پشت خط بیاید، او را در ذهنم تصور می‌کنم در بالای میز ریاست جلسهٔ هفتگی‌اش نشسته است و صدایش را می‌شنوم که دارد به کارمندانش می‌گوید: « اگر رئیس جمهور یا آدم مهمی از کاخ سفید زنگ زد، وصل کنید ... و البته اگر خانم لیل لوندز هم زنگ زد، او را هم وصل کنید ... »

سال پیش که به واشنگتن سفر کردم، با استیو ناهار خوردم. من از فرصت استفاده کردم تا به او بگویم که چقدر از زنگ زدن به دفترش خوشحال می‌شوم و چقدر از رفتار گرم و دوستانهٔ کارمندانش در پشت تلفن ممنونم. از استیو تشکر کردم که اسم مرا به تک‌تک آن‌ها گفته و به آن‌ها یادآوری کرده که ممکن است من هر از گاهی زنگ بزنم. استیو از آن طرف میز به من نگاهی کرد و چشمکی زد و گفت: « لیل، تو خودت مهارت‌های پاسخ دادن به تلفن رو به بقیه یاد می‌دهی، یعنی متوجه قضیه نشدی؟ »

« چی؟ »

استیو گفت: « ببخشید اگه حالت رو می‌گیرم، ولی توی شرکتِ ما با هر کسی که به ما زنگ می‌زنه همین طور برخورد می‌شه. مهم هم نیست که کیه. »

« عجب! »

وقتی آدمی که از او خوشت نمی‌آید زنگ می‌زند

وقتی که از شوک آغازین فهمیدن این مسئله بیرون آمدم، اعتراض‌کنان به او گفتم: « ولی استیو، اگه تلفن‌کننده یه فرد کاملاً غریبه باشه، چطور؟ مسلماً کارمندات نمی‌تونن وانمود کنن اون رو می‌شناسن. »

« البته که نه لیل. این جور وقت‌ها من به کارمندانم می‌گم نسبت به

دلیلی که اونا به خاطرش تلفن کرده‌اند شور و هیجان نشان بدن، مثلاً فرض کن تلفن‌کننده یک اپراتور باشد که می‌خواد به مجموعهٔ ما ملحق بشه. تلفن‌کننده یه لبخند و یه جواب خالصانه مثل این دریافت می‌کنه: « بله، بله، آقای اسمیت. الآن وصل می‌کنم. »

من با چالش‌طلبی گفتم: « آره، ولی فرض کن تلفن‌کننده مبلمان اداری می‌فروشه؟ »

استیو گفت: « مهم نیست. فروشنده بعد از اینکه کارمند ما دلیل تلفن زدن اون رو شنید، همان برخورد گرم رو دریافت می‌کنه. اگه کارمند من به گرمی بگه: « اِ ... مبلمان اداری! » تلفن‌کننده احساس خوبی پیدا می‌کنه؛ و من که می‌خواهم بعداً با این فروشنده معامله کنم، کارم راحت‌تر می‌شه. »

من به استیو گفتم: « باشه استیو. از فردا صبح من این لحن "آه، وای، آخ جون، خیلی خوشحالم که به فلان دلیل به من زنگ زدی" رو به صدایم می‌دم ببینم چی می‌شه. »

صبح روز بعد اولین تلفنی که به من شد از مطب دندانپزشکم بود: « خانم لوندز، بهتون زنگ زدم تا بگم وقت چک آپ گذشته و شما نیومدین. »

من گفتم: « اِ ... بله، البته؛ حق با شماست. خیلی خوشحالم که تلفن کردید. » فرد پشت خط به نظر متعجب آمد؛ ولی از برخورد من خیلی خیلی خوشحال شد. من ادامه دادم: « الآن نمی‌تونم روزی رو تعیین کنم، ولی به محض اینکه برنامه‌ام آزاد شد، بهتون زنگ می‌زنم » این بار او جملهٔ همیشگیِ « فکر می‌کنین چه روزی باشه؟ » را که همیشه اعصاب مرا خرد می‌کرد تکرار نکرد و فقط با رضایت گوشی را گذاشت. (و من هم چیزی را که می‌خواستم به دست آوردم - یعنی هیچ تماسی از مطب دندانپزشکی‌ام، حداقل برای شش ماه بعد!)

دفعهٔ دوم که تلفن زنگ خورد، مردی بود که مجموعه‌ای از نوارهای مرا سفارش داده بود و از این شکایت داشت که یکی از آن‌ها خراب بوده است. من با هیجان کسی که انگار در شرط‌بندی برنده شده است، گفتم: « وای، خدای من. خیلی خوشحالم که بهم گفتین. » تلفن‌کننده کمی حیرت‌زده به نظر رسید، ولی کاملاً معلوم بود از واکنش من خوشحال شده است. « حتماً براتون یک مجموعهٔ جدید می‌فرستم و امیدوارم که عذرخواهی من رو بپذیرید. » تلفن‌کننده با رضایت گوشی را گذاشت. (و من چیزی را که می‌خواستم به دست آوردم ـ رضایت خاطر او و تبلیغ کلامی او، علی‌رغم خرابکاری دستگاه کپی من.)

تلفن سوم سخت‌تر بود: او از شرکتی زنگ زده بود که من کاملاً فراموش کرده بودم پول خدماتی را که به من ارائه می‌کنند بدهم. من به دروغ گفتم: « خیلی خوشحالم که اون صورت حساب رو به یاد من انداختین. » باز هم عکس‌العمل تلفن‌کننده، خوشحالی همراه با حیرت بود (من احتمالاً اولین بدهکار تاریخ بودم که از تلفن طلبکارم خوشحال شده بودم.) « همین الآن که داریم با هم حرف می‌زنیم دارم چکتون رو می‌نویسم. »

بعد پاداشم را گرفتم؛ او گفت: « راستی، نگران دو درصد جریمه‌ای که هر ماه باید به خاطر تأخیر در پرداخت بدید نباشید. اگه تا آخر هفته چک به دست‌مون برسه، دیگه مشکلی نیست. » او با خوشحالی گوشی تلفن را زمین گذاشت. (و من یک هدیه دریافت کردم ـ هیچ جریمه مالی، علی‌رغم بی‌دقتی‌ام.)

این قضیه در تمام طول روز، طول هفته و از آن به بعد برای همیشه ادامه یافت. تو هم امتحانش کن. مطمئن باش اگر بعد از اینکه فهمیدی کی پشت خط است لبخند بزنی، چیز بیشتری به دست می‌آوری. تکنیک « اِ ... شمایید؟ » را تقریباً برای هر گفتگوی تلفنی به کار ببر.

۶۲ تکنیک | اِ ... شمایید؟

با رویکرد « من همیشه خیلی خیلی خوشحالم » به تلفن جواب نده. با گرمی و خیلی حرفه‌ای پاسخ بده، ولی پیشاپیش هیجان‌زده نشو. بعد از آنکه فهمیدی چه کسی پشت خط است، بگذار یک لبخند گشاده تمام صورتت را از شادی بپوشاند و خوشحالی در صدایت موج بزند. این کار باعث می‌شود فرد تلفن‌کننده احساس کند لبخند گرم و گشادهٔ تو فقط مخصوص اوست!

۶۳ چطور کسی را از سر خود باز کنی، بی‌آنکه ناراحت شود؟

« وای، نه، نه، بس کنید ... خدای من ... وای، غربال نه ... »

آلت شکنجه‌ای شبیه چرخ گوشت را در ذهنت تجسم کن! دانشمند دیوانه‌ای که دارد با حالتی شرورانه می‌خندد، قربانی را مجبور می‌کند وارد دستگاه چرخ گوشت عظیم‌الجثه‌ای شود که بدن او را به میلیون‌ها مولکول کوچولو تبدیل می‌کند؛ و بعد در آن سر دستگاه او را دوباره از نو می‌سازد. اگر وقتی به کسی زنگ می‌زنی، نتوانی با آن فرد صحبت کنی، تقریباً احساسی شبیه به این پیدا می‌کنی.

تو گوشی را برمی‌داری و خونسرد می‌پرسی: « می‌تونم با آقای جونز صحبت کنم؟ »

یک صدای مغرور پاسخ می‌دهد: « شما؟ »

متأسفانه اسم تو آن‌قدر باابهت و باپرستیژ نیست که ضمانت کند بی‌چون و چرا با آقای جونز صحبت کنی.

بازرسی‌های بیرحمانهٔ او ادامه پیدا می‌کند: « با چه شرکتی کار می‌کنید؟ » تو اسم شرکتت را می‌گویی و خدا خدا می‌کنی که برای او اسم مهمی باشد. حالا سراغ بدترین سؤال می‌رود: « کارتون چیه؟ »ای وای!

چند هفته بعد از ملاقات ناهاری که با استیو داشتم، موقعیتی پیش آمد که دوباره به او زنگ بزنم: « استیو افروس تشریف دارن؟ من لیل لوندز هستم. »

« خانم لوندز، بله ... حتماً. بگذارید وصل کنم. » همین طور که در انتظار استیو بودم که پشت خط بیاید، با خوشحالی زیر لب آواز می‌خواندم. چند لحظه بعد منشی دوباره به روی خط برگشت و با همدردی گفت: « متأسفم خانم لوندز. استیو همین چند دقیقهٔ پیش برای ناهار رفت بیرون. مطمئنم که وقتی بیاد و بفهمه نتونسته با شما حرف بزنه خیلی ناراحت می‌شه. » در تمام مدتی که او داشت این حرف‌ها را می‌زد، من داشتم لبخند می‌زدم. لابد می‌پرسی آیا شک نکردم که « استیو همین چند دقیقه پیش برای ناهار نرفته؟ » آیا شک نکردم که او همانجا پشت میزش نشسته است؟ آیا با پریشانی فکر نکردم که او وقت یا علاقه‌ای به حرف زدن با من ندارد؟ آیا احساس نکردم که مرا غربال کرده‌اند؟ به هیچ وجه! موقعی که داشتم شماره‌ام را به منشی می‌دادم تا استیو بعداً با من تماس بگیرد، مثل یک بچه گربه شاد و خوشحال بودم. چرا؟ به دلیل تکنیک ۶۳.

۶۳ تکنیک | غربال کردن

اگر مجبوری به بعضی از تلفن‌هایت جواب ندهی، به کارمندانت بگو اول به حالت شادی به کسی که پشت خط است بگویند:

« بله، بله، الآن وصل می‌کنم. می‌شه اسمتون رو بفرمایید. » اگر تلفن‌کننده قبل از پرسیده شدن اسمش خودش را معرفی کرد، بگویند: « بله قربان، الآن وصل می‌کنم. »

با این کار وقتی که منشی با خبرهای بد برمی‌گردد تا بگوید خانم یا آقای مورد نظر در دسترس نیست، تلفن‌کننده فکر نمی‌کند که طرف مخصوصاً جواب تلفن او را نداده است؛ بلکه مثل من فکر می‌کند این اتفاق ممکن است برای هر کسی پیش بیاید.

۶۴ چطور از پشت تلفن چیزی را که می‌خواهی از آدم کله‌گندهٔ مورد نظرت به دست بیاوری؟

من رازی را در مورد گربهٔ بزرگی می‌دانم که یک مجموعه هتل زنجیره‌ای در شش کشور دارد. او هزاران نفر را استخدام و اخراج می‌کند، قراردادهای بزرگ می‌بندد و فسخ می‌کند، از مؤسسات مالی بزرگ قرض می‌گیرد و اعانه‌های کلانی به مؤسسات خیریه می‌دهد. آقای گربهٔ بزرگ (ما به او می‌گوییم اِد) اسم معروف و قابل احترامی در کسب و کار خودش است؛ و می‌دانی رازش چیست: *خانم* گربهٔ بزرگ، مغز متفکر پشتکارهاست!

وقتی که داشتم به عنوان مشاوره برای شرکت اِد کار می‌کردم، با خانم گربه (به او بگویید سیلویا) آشنا شدم. یک روز بعد از ظهر سیلویا مرا

برای صرف چای به خانه‌اش دعوت کرد. او بـا ملاحـت گفـت کـه امـروز روز تعطیلی خدمتکارشان است و ما مجبوریم خودمان از خودمان پذیرایی کنیم. همین طور که با خوشـحالی روی تـراس نشـسته بـودیم و مـی‌خواسـتیم از خودمان پذیرایی کنیم، تلفن زنگ زد. سیلویا از من عذرخواهی کرد تا بـرود و به تلفن جواب دهد.

شنیدم که خانم گربهٔ بزرگ گفت: « نه، متأسفم؛ ایشون اینجا نیـستند؛ بهشون بگم کی تلفن کرده ... نه، نمی‌دونم که برنامهٔ برگشتشون چه جوریـه ... ولی اگه اسمتون رو به من بگید ... نه، بهتـون کـه گفـتم نمـی‌دونـم کـی برمی‌گرده ... بله، بهشون می‌گم شما زنگ زدید. »

همین طور که سیلویا داشت به تراس برمی‌گشت، فهمیدم از آن تلفـن ناراحت شده است. من که همیشه مترصد یک داستان تلفنی خوب بودم، بـه خودم دل و جرئتی دادم و نگـاه پرسـشگرانه‌ای بـه سـیلویا انـداختم. او کـه متوجه کنجکاوی من شده بود گفت: « اون احمـق فکـر مـی‌کنـه مـی‌تونـه اعانه‌ای از اد بگیره. » سیلویا مرموزانه خندید. من کنجکاو شـدم کـه بیـشتر بدانم. معلوم شد فرد پشت خط مردی به اسم کریتون اسـت کـه بـرای یـک مؤسسهٔ خیریهٔ بزرگ اعانه جمع می‌کند. میزبانم به من گفت: « توی این دو هفته‌ای که اد نبوده، این آقای کریتون دو بار زنگ زده و هر بار حتی با مـن سلام و احوالپرسی هم نکرده و نپرسیده که حالم چطوره یا به خاطر زحمتی که درست کرده عذرخواهی نکرده. »

خانم گربهٔ بزرگ از این رفتار خوشش نیامده بود. آیا ایـن قـضیه خـانم گربه بزرگ را خیلی ناراحت کرده بود؟ نه؛ فقط یه ذره! ولی آیا ایـن مـسئله معنایش شکست بزرگی برای آن گربهٔ کوچولو بود؟ بله، قطعاً این طـور بـود! سر میز شام، خانم گربهٔ بزرگ می‌توانست به شوهرش بگویـد: « عزیـزم، یـه مرد خوبی به نام کریتون امروز زنگ زده بود تا با تو حرف بزنه. » یـا بگویـد: « یه مردکهٔ اعصاب خردکن به نام کریتون امروز زنگ زده بود تا با تو حـرف

بزنه. » آن اظهار نظر یا این اظهار نظر می‌توانست به معنای میلیـون‌هـا دلار سود یا ضرر برای خیریهٔ کریتون باشد؛ و همه‌اش هم به خـاطر اینکـه گربـه کوچولوی کریتون، روی دم خانم گربهٔ بزرگ پا گذاشته بود.

یک توصیهٔ خانگی: به همسر فرد مورد نظرت ادای احترام کن.

توصیهٔ اداری: به منشی فرد مورد نظرت ادای احترام کن.

۶۴ تکنیک
به همسر فرد مورد نظرت ادای احترام کن

هر بار که به خانهٔ کسی زنگ می‌زنی، همیشه به کسی که جواب تلفن را می‌دهد توجه کن و به گرمی با او سلام و احوالپرسی کن. وقتی به دفتر کار کسی بیش از یک یا دو بار زنگ مـی‌زنـی، بـا منشی آنجا دوست بشو. فراموش نکن هر کسی که این‌قـدر بـه فرد مورد نظرت نزدیک است که تلفـن او را جـواب مـی‌دهـد، آن‌قدر نزدیک هم هست که بتواند نظر او را نسبت به تو تغییـر دهد.

تعداد قابل توجهی از همسران گربـه‌هـای بـزرگ ـ و منـشی‌هایـشان ـ پنجه‌های عمیقی در تصمیم‌هـای کـاری مهـم دارنـد! هـر وقـت کـه زمـان استخدام کردن، اخراج کردن، ترفیـع دادن یـا خریـد کـردن فـرا مـی‌رسـد، بسیاری از همسران حرفی برای گفتن دارنـد. وقتـی کـه زمـان ایـن مـسئله می‌شود که تلفن کی وصل شود، پیشنهادهای کی روی میـز گذاشـته شـود، کی با رئیس ناهار بخورد، نظرات منشی به حساب می‌آید!

فقط تلفن‌کننده‌های احمق نمی‌فهمند که همـهٔ همـسران و منـشی‌هـا اسم دارند؛ همهٔ همسران و منشی‌ها زندگی مخصوص به خودشـان را دارنـد؛ همـهٔ همـسران و منـشی‌هـا احـساس دارنـد و همـهٔ همـسران و منـشی‌هـا تأثیرگذارند. این مسئله را هرگز فراموش نکن و بر طبق آن رفتار کن.

۶۵ چطور با تلفن زدن بموقع به خواسته‌ات برسی؟

وقتی الکساندر گراهام بل تلفن را اختراع کـرد، او و رفقایش هیچ استفاده‌ای برای عبارت‌هایی مثـل « سلام، چطوری؟ »، نداشتند. آن‌ها هرگز گوشی تلفن را برنمی‌داشتند و ایده‌هایشان را توی گوش شنونده‌هایشان خالی نمی‌کردند. اولین کلمه‌هایی که آن زمان از دهان آن‌ها خارج می‌شد اینها بود: « می‌تونی صـحبت کنـی؟ » البتـه منظـور بـل و رفقایش توانـایی‌هـای فنـی تلفـن بـود، نـه خـود اشخاص.

آن‌ها عمراً فکـر نمـی‌کردنـد صـد سـال بعـد، برندگان بزرگ نوعی از همان سلام و علیک را بـه کار خواهند برد. امروزه البتـه جملـهٔ « مـی‌تـونی صحبت کنی؟ » معنایش این است که آیـا موقـع مناسبی زنگ زده‌ای یا نه. برندگان بزرگ همیشه

در آغاز گفتگوهای تلفنی‌شان می‌پرسند: « وقت مناسبی برای حرف زدن هست؟ » « خوب موقعی بهت زنگ زدم؟ » « یه دقیقه وقت داری؟ » « وقت داری راجع به ... حرف بزنیم؟ »

تمام آدم‌ها یک ساعت بزرگ در مغزشان دارند که مشخص می‌کند چقدر پذیرای تو و ایده‌هایت هستند. وقتی که با ساعت درونی آن‌ها تداخل پیدا می‌کنی، آن‌ها به تو گوش نمی‌دهند ـ هر چقدر هم که اطلاعاتت جالب و حرف‌هایت خوشایند باشد. زمان‌بندی بد معنایش نتایج بد است. البته تقصیر تو نیست. هر وقت که تو به خانهٔ کسی زنگ می‌زنی، روحت هم خبر ندارد که او در حال استراحت بوده یا شعله‌های آتش از اجاق گازش زبانه می‌کشیده. هر وقت که به محل کار کسی زنگ می‌زنی، روحت هم خبر ندارد که او فقط دو ساعت وقت دارد تا گزارشش را کامل کند یا اینکه رئیس کم‌طاقتش پشت میزش به انتظار او نشسته است.

هر بار که به کسی زنگ می‌زنی، همیشه (نه هر از گاهی، نه اغلب)، بلکه همیشه و همیشه دربارهٔ مناسب بودن زمان تلفن کردنت از او سؤال کن؛ این را عادت خودت بکن؛ برای خودت قانون کن؛ و برای عدم رعایت کردنش برای خودت مجازاتی تعیین کن.

« سلام جو، وقت مناسبی برای حرف زدن هست؟ »

« سلام سوزان، یه دقیقه وقت داری؟ »

« سلام کارل، خوش‌موقع بهت زنگ زدم یا بدموقع؟ »

« سام، یه لحظه وقت داری بهت بگم هفتهٔ پیش توی بازی چه اتفاقی افتاد؟ »

روش‌های مختلفی برای گفتن این حرف وجود دارد، ولی همهٔ آن‌ها منتهی به یک چیز می‌شود: « آیا زمان مناسبی برای حرف زدن هست؟ »

دوست من بری که فروشندهٔ بسیار موفقی است، در عرض یک روز بیشتر از آنچه دیگران در عرض یک هفته به دست می‌آورند، سود می‌کند. او

یک ابزار گفتگوی جالب برای خودش ابداع کرده است که با استفاده از آن مطمئن می‌شود که بی‌موقع به کسی زنگ نزده است. خودش به آن می‌گوید تکنیک « وقتت چه رنگیه؟ » شیوهٔ کار او چنین است: بری به فرد مورد نظرش تلفن می‌کند و بعد از اینکه خودش را معرفی کرد، قبل از هر صحبت دیگری، می‌پرسد: « وقتت چه رنگیه؟ » این سؤال او را مطمئن می‌کند که بدموقع مزاحم نشده است. بری می‌گوید آن‌ها باید با صداقت جواب بدهند: قرمز، زرد یا سبز.

قرمز یعنی اینکه: « من واقعاً عجله دارم. »

زرد یعنی اینکه: « سرم شلوغه، ولی چی می‌خوای بگی. اگه سریع بگی، می‌تونیم با هم حرف بزنیم. »

سبز یعنی اینکه: « حتماً. وقت دارم. بیا با هم حرف بزنیم. »

قرمز، مثل چراغ راهنمای سر چهارراه، یعنی ایست! زرد یعنی اینکه عجله کن، زمان کم است یا صبر کن و منتظر چراغ سبز بعدی باش. سبز یعنی برو.

افرادی که سرشان شلوغ است، فوراً از این تکنیک هنرمندانهٔ او استقبال می‌کنند و خیلی هم از این بازی خوششان می‌آید. بیشتر از همه از حساسیت بری و احترام او نسبت به وقتشان لذت می‌برند. بری می‌گوید بسیاری از تلفن‌کننده‌هایش هر وقت به او زنگ می‌زنند، همین بازی را با او انجام می‌دهند: « سلام بری، وقتت چه رنگیه؟ سبزی؟ »

دوستان فروشنده، منتظر چراغ سبز بمانید

یک تذکر برای فروشنده‌ها: اگر از یک مشتری می‌پرسی که آیا وقت حرف زدن دارد یا نه و جواب می‌شنوی که: « راستش نه، ولی بگو، چی تو سرته. » این کار را نکن! وقتی که او در وضعیت قرمز است، اصلاً با او حرف نزن. وقتی که زرد است صبر کن تا سبز شود ... سبز سبز! (اگر می‌خواهی

مشتری‌ات آخرسر به پیشنهادت چراغ سبز نشان دهد، تنها راهش همین است.)

۶۵ تکنیک
وقتت چه رنگیه؟

هر چقدر هم که تلفنت ضروری باشد، باز هم همیشه قبل از شروع به حرف زدن با طرف مقابلت از او در مورد وقتش سؤال کن. از تکنیک « وقتت چه رنگیه؟ » استفاده کن؛ یا خیلی ساده بپرس: « وقت مناسبی برای حرف زدن هست؟ » وقتی که در آغاز دربارهٔ زمان بپرسی، صاف پایت را روی شن‌های زمان طرف مقابلت نخواهی گذاشت. این طوری هرگز به دام زمان‌بندی اشتباه نمی‌افتی و هرگز جواب « نه » نخواهی شنید.

۶۶ چطور با پیغام‌گیر تلفنت دیگران را تحت تأثیر قرار دهی؟

از روی پیغامی که افراد روی پیغام‌گیرشان می‌گذارند چیزهای زیادی در مورد شخصیت آن‌ها دستگیرت می‌شود. ممکن است پیغام‌گیر تلفنی جواب دهد: « سلام. در حال حاضر اینجا نیستم، ولی فکر هم نمی‌کنم دلت بخواهد با من حرف بزنی. » بیب. فکر نمی‌کنی این آدم عقدهٔ حقارت دارد؟

روی پیغام‌گیر دیگری ممکن است این پیام گذاشته شده باشد: « سلام. صدایی که می‌شنوی صدای پارس گرگی، سگ دابرمانی ماست. لطفاً پس از شنیدن بوق پیغام خود را بگذارید. » بیب. توی دلت نمی‌گویی این زن می‌ترسد که خانه‌اش را دزد بزند؟ آدم‌ها از حرف‌هایی که روی پیغام‌گیرمان می‌گوییم چیزهای زیادی دربارهٔ ما

متوجه می‌شوند. ماه گذشته، من به دنبال یک هنرمند گرافیست بودم تا کاری برای یکی از مشتری‌های بسیار محافظه‌کارم انجام دهد.

من به مارک، هنرمندی که قبلاً کارش را دیده بودم و خوشم آمده بود، زنگ زدم. پیغام‌گیرش یک موسیقی کرکنندهٔ راک را پخش کرد. بعد صدای فریاد او از ورای گیتاری الکتریکی به گوش رسید: « سلام رفیق. زیاد سخت نگیر. با این آهنگ قشنگ حال کن ... شاهکار خودمه ... آره ... آره ... بیب. » من فوراً گوشی تلفن را روی بدنهٔ آن کوباندم تا جلوی آن خیال‌های ترسناکی را که به ذهنم رسید بگیرم: اینکه اگر مشتری من به کارل زنگ می‌زد، با شنیدن چنین پیغامی چه عکس‌العملی از خودش نشان می‌داد؟ شاید نمایش سی‌ثانیه‌ای استعداد او نمونهٔ مناسبی برای یک موسیقیدان بااستعداد باشد، ولی یک آدم اهل کار و تجارت مایل به شنیدن یک پیغام آرامش‌بخش‌تر است. پیغامی که روی پیغام‌گیر خود می‌گذاری، منعکس‌کنندهٔ کارت است. پیغام‌هایت را دوستانه، طبیعی و بِه‌روز نگه دار. می‌دانی چطوری؟ برای اینکه نشان دهی واقعاً در کارت در اوج هستی، هر روز پیغام پیغام‌گیرت را عوض کن. تحقیقات نشان داده است وقتی تلفن‌کنندگان ببینند هر بار که تلفن می‌زنند یک پیغام جدید می‌شنوند، احساس می‌کنند مخاطبشان آدم باهوش‌تر و کارآمدتری است. اگر مشکلی برایت ایجاد نمی‌شود، به تلفن‌کننده‌ات بگو کجا هستی و کی قرار است برگردی. اگر مشتری‌هایی داری که باید از تو خبر داشته باشند، انجام این کار ضروری است.

چیزی مثل این روی پیغام‌گیرت بگذار: « من ... (اسمت) هستم. امروز پنج‌شنبه هفتم مِی است و من تا اواخر بعد از ظهر در یک جلسهٔ کاری مربوط به فروش هستم. لطفاً پیغام خود را بگذارید تا در اسرع وقت با شما تماس بگیرم. » با این کار اگر تا چهار بعد از ظهر هم به مشتری‌ات زنگ نزنی، او ناراحت نمی‌شود.

همچنین پیغامت را زیاد کش نده. بعضی از افراد پیغامشان را هر روز عوض می‌کنند، ولی آن را خیلی کش می‌دهند. من همکار سخنرانی به نام دان دارم که روی پیغام‌گیرش با لحن شیرینی نظرش را در مورد آن روز به کسانی که به او تلفن می‌کنند می‌گوید.

سال گذشته، من و دان روی پروژه‌ای با هم کار می‌کردیم و من مجبور بودم برای اینکه گزارش پیشرفت کار را به او بدهم، روزی سه بار به او زنگ بزنم. هر بار پیغام‌گیرش جواب می‌داد: « سلام. من دان هستم و جملهٔ روحیه‌بخش امروز من این است » او گلویش را صاف می‌کرد و ادامه می‌داد: « آیا امروز کسی چیزی گفته که از آن ناراحت شده‌ای؟ خوب که چی؟ این مشکل آن‌هاست. » دوباره یک لحظه مکث برای اینکه عظمت آن احساس در جان شنونده فرو رود. « به جای افکار منفی مثل خشم و عصبانیت و نفرت، به افکار مثبت و انرژی‌بخش فکر کن. از آن اعصاب خردکن‌های بی‌اهمیت زندگی بالاتر بایست. افکارت را در مسیر موفقیت و پیروزی متمرکز کن. یک بار دیگر می‌گویم من دان هستم. (تعجب می‌کنم چرا شماره تلفن مدیر برنامه‌هایش را ذکر نکرده است) بعد از شنیدن بوق لطفاً پیغامتان را بگذارید. » بیب.

اولین بار که پیغام روحیه‌بخش دان را شنیدم، طول آن کمی مرا عصبی کرد. دفعهٔ دوم که منتظر بودم پیغام طولانی غیرقابل تحملش را تمام کند، متوجه شدم دیگر حوصله‌ام دارد سر می‌رود. در زنگ سوم دیگر حرف‌هایش برایم تمام‌نشدنی به نظر می‌رسید. به خاطر آن پیغام کشدار وجود من پر از همان افکار منفی شده بود که دان در موردشان هشدار داده بود. من متوجه شدم خیلی سخت است که « بالاتر از آن‌ها بایستم » و افکارم را در مسیر موفقیت و کامیابی متمرکز کنم. » دلم می‌خواست با مشت توی صورتش بکوبم. یادت باشد. پیام‌های روی پیغام‌گیر برای این نیستند که درس‌های روحیه‌بخش به کسی بدهند و دنیا را تحت تأثیر موفقیت‌های کسی قرار دهند.

یکی دیگر از دوستانم که نویسنده است این پیغام را روی پیغام‌گیر خود گذاشته است:

« سلام. شریل صحبت می‌کند. در حال حاضر شریل در حال گذراندن تور دور کشور است (او مکثی می‌کند تا تمام تلفن‌کنندگان تحت تأثیر قرار بگیرند) از دوازده شهر دیدن خواهد کرد (یک مکث دیگر، گویی در انتظار تشویق است.) او هفت اکتبر برمی‌گردد. (این « او » دیگه چیه؟ شریل که خودش داره حرف می‌زنه!) لطفاً بعد از شنیدن صدای بوق پیغام خود را بگذارید. » بیب!

آره شریل، همهٔ ما فهمیدیم که تو نویسندهٔ بزرگی هستی، ولی باور کن اشارهٔ سوم شخص به خودت، لحن خودخواهانه‌ات و ذکر دوازده شهر هر گربهٔ بزرگی را عصبانی می‌کند.

آخرین وصیت: از یک پیغام خاص که این روزها آدم‌ها زیاد در دنیای کسب و کار استفاده می‌کنند اجتناب کن. این پیغام که: « یا سر میزم نیستم یا دارم با خط دیگری صحبت می‌کنم. » پیام ضمنی این پیغام این است: « *من برده‌ای هستم که به میزم غل و زنجیر شده‌ام و این یک واقعیت فوق‌العاده است که برای لحظه‌ای موفق به فرار از آن شده‌ام.* »

یک شب تا نزدیکی‌های صبح کار می‌کردم. ساعت چهار صبح تصمیم گرفتم پیغامی روی پیغام‌گیر شرکت دوستم فلیشیا بگذارم تا به محض اینکه صبح ساعت نُه وارد دفترش شد، پیغام مرا بگیرد. پیغام روی پیغام‌گیرش این بود: « سلام. من فلیشیا هستم. در حال حاضر یا سر میزم نیستم و یا دارم با خط دیگر صحبت می‌کنم. لطفاً بعد از شنیدن بوق پیغام خود را بگذارید. » بیب! فلیشا البته که تو الآن سر میزت نیستی. الآن چهار صبح روز یک‌شنبه است و *خط* دیگر؟ امیدوارم این وقت صبح مشغول حرف زدن با کسی نباشی.

تو هرگز نمی‌دانی که پیغامت چه تأثیری روی کسی که تلفن زده

می‌گذارد. بنابراین سعی کن پیغام‌های کوتاه، عـادی، دوسـتانه و قابـل فهـم بگذاری و هر از گاهی هم آن را عوض کن. نه لاف، نه زنگ، نه سوت.

۶۶ تکنیک مدام پیام‌های روی پیغام‌گیرت را عوض کن

اگر می‌خواهی آدم قابل اعتمادی به نظر بیایی، روی پیغـام‌گیـر خود یک پیغام کوتاه، حرفه‌ای و دوستانه بگذار ــ نه موسیقی، نه لطیفه و نه سخن روحیه‌بخش؛ نه لاف، نه زنگ و نـه سـوت. در ضمن راز تأثیرگذاری خوب این است که: هر روز پیغامت را عوض کنی. لازم نیست پیغامت بی‌نقص باشد؛ یک سـرفهٔ کوچولـو یـا گفتن یک واقعیت صادقانه حالت دوسـت‌داشـتنی بـه پیغامـت می‌دهد.

۶۷ چطور کاری کنی به تو زنگ بزنند؟

تهیه‌کنندگانی که در برادوی استعدادهای ناب آواز را کشف می‌کنند، بعضی مواقع هنگام گرفتن آزمون صدا بی‌نهایت بیرحم می‌شوند. فردی که دوست دارد ستاره بشود، بعد از چندین هفته تمرین شبانه‌روزی با اضطراب قدم روی صحنه می‌گذارد تا تست بدهد. او دهانش را باز می‌کند تا آوازش را بخواند. هنوز دو، سه تا نت جلو نرفته، تهیه‌کنندۀ سنگدل فریاد می‌زند: « ممنون، نفر بعدی! » رؤیاهای آن بیچاره در عرض ده ثانیه بر باد می‌رود.

رؤیاهای کاری فرد هم می‌تواند تنها در عرض ده ثانیۀ اول آزمون صدایش بر باد برود. آزمون صدای او در حقیقت پیغامی است که روی پیغام‌گیر فرد دیگری می‌گذارد.

آدم‌های عاقل اهل کسب و کار هرگز به فکرشان هم خطور نمی‌کند که روی یک کاغذ زردرنگ لکه‌دار با دست‌خط خرچنگ قورباغه نامه‌ای برای مدیر عامل یک شرکت بنویسند و انتظار دریافت جواب هم داشته باشند چون می‌دانند گیرندهٔ نامه آن را صاف توی سطل آشغال می‌اندازد. با این حال، بعضی از همین آدم‌ها پیغام بیروحی را روی پیغام‌گیر تلفنشان می‌گذارند و انتظار دارند آن افراد بعد از شنیدن آن پیغام باز هم به آن‌ها زنگ بزنند. هیچ کس به آن‌ها نگفته که برندگان بزرگ درست مثل تهیه‌کنندگان برادوی پیغام‌های روی پیغام‌گیرهایشان را با دقت زیاد مورد بررسی قرار می‌دهند. اگر صدایت به گوش آن‌ها خوب بیاید، شانسی نصیبت می‌شود. اگر نیاید، فوراً از زندگی‌شان پاک می‌شوی.

فروشنده‌ها، خواستگارها، کاندیداها و رقبایی که پیغام‌های مثبت و هوشمندانه می‌گذارند، در جواب پیغامشان، به آن‌ها تلفن خواهد شد. بازنده‌هایی که لحن بیروح و پیغام‌های ناجور دارند، هرگز از خانم یا آقای مورد نظرشان تلفنی نخواهند داشت. اطمینان حاصل کن که پیغامت سه تا چیز را منعکس می‌کند: اعتمادبه‌نفس، شفافیت و اعتبار. به علاوه، کاری کن پیغامت به مذاق طرف مقابلت خوش بیاید. پیغام ساده‌ای مثل این جمله تأثیر چندانی روی برندگان بزرگ ندارد: « سلام، جو هستم. لطفاً بهم زنگ بزن. »

با ما همراه باشید ...

گویندگان رادیویی از کلک‌هایی استفاده می‌کنند تا شنونده‌ها را پای صحبت‌هایشان بنشانند. فروشندگان برتر از همان تکنیک‌های کوچولو استفاده می‌کنند تا کاری کنند مشتری‌ها در جواب پیغامشان به آن‌ها زنگ بزنند. در اینجا ترفندی به کار می‌رود به نام « داستان مهیج. » گویندگان رادیو برای اینکه مطمئن شوند شنوندگان در فاصلهٔ پیام‌های بازرگانی موج رادیو را عوض نمی‌کنند، یک راز کوچولو را رو می‌کنند: « دوستان، درست

بعد از پیام‌های بازرگانی برمی‌گردیم به سراغ قرعه‌کشی ... شاید این بار برنده شما باشید. با ما همراه باشید. » هر بار که روی پیغام‌گیر کسی پیامی می‌گذاری، سعی کن یک نکتهٔ مهیج به آن اضافه کنی: « سلام، هری. اندرو هستم. می‌خواستم جواب سؤالی رو که هفتهٔ پیش ازم پرسیدی بهت بگم. » یا « سلام دین. بتسی هستم. خبرهای داغی دربارهٔ پروژه‌ای که با هم بحث کردیم برات دارم. » حالا هری و دین دلیلی دارند که به اندرو و بتسی زنگ بزنند.

وقتی می‌خواهی پیغامی روی پیام‌گیر کسی بگذاری، آن فرد را در ذهنت تجسم کن. چیزی بگو که کنجکاوی او را تحریک کند یا باعث بشود لبخند بزند. پیغامی که می‌گذاری، همان تأثیر شنیداری ده‌ثانیه‌ای توست. کاری کن تأثیر خوبی بر جای بگذاری.

۶۷ تکنیک | تأثیر شنیداری ده‌ثانیه‌ای

همین طور که داری شماره می‌گیری، گلویت را صاف کن. اگر تلفن روی پیغام‌گیر رفت، وانمود کن آن بیب یک تهیه‌کنندهٔ کله‌گندهٔ برادوی است که فریاد می‌زند: « نفر بعدی. » حالا نوبت توست. این همان تأثیر شنیداری ده‌ثانیه‌ای است که ثابت کند ارزشش را داری او فوراً در جواب پیغامت به تو زنگ بزند.

البته اگر انتظار نداشته‌ای که با صدای پیغام‌گیر روبرو شوی و به همین دلیل آماده نیستی، فوراً گوشی را بگذار. (سعی کن قبل از بوق گوشی را بگذاری تا معلوم نشود که زنگ زده‌ای) چند لحظه فکر کن و پیغام مناسبی آماده کن. یک بار با اعتمادبه‌نفس، شفافیت و جذبه آن را تکرار کن. بعد دوباره شماره را بگیر و پیغام فوق عالی و دست‌اولت را بگذار.

البته در این میان ممکن است یک اتفاق خنده‌دار بیفتد. اگر در بار دوم خود فرد گوشی را برداشت، حسابی حالت گرفته می‌شود!

۶۸

چطور کاری کنی خانم منشی فکر کند دوست صمیمی جناب رئیس هستی؟

الهام‌بخش من برای تکنیک بعدی تجربهٔ شخصی خودم در مورد توالت‌های عمومی منطقهٔ منهتن بوده است (که مسلماً جای چندان تمیزی نیست.) نیویورک‌سیتی، علی‌رغم تمام شکوه و عظمتش، از یک نظر دست بعضی از کثیف‌ترین شهرهای دنیا را از پشت بسته است: منهتن توالت عمومی‌های خیلی کمی دارد. آن روزهایی که در شهر شلوغ نیویورک بازاریاب بودم، کمبود توالت عمومی بارها برایم مشکل‌ساز شد. معمولاً در طول روز چند بار مورد لطف و عنایت صندوقدارهای کافی‌شاپ‌هایی قرار می‌گرفتم که با وسواس خاصی از تسهیلات بهداشتی خود محافظت می‌کردند. بعضی از مغازه‌ها حتی نوشته بودند: « توالت فقط مخصوص مشتری‌ها. »

اغلب می‌دیـدم اگـر بخـواهم روبه‌راسـت باشـم، یعنـی مـستقیم سـراغ صندوقدار بروم و از او خواهش کنم اجازه بدهد از سرویس‌های بهداشتی‌شان استفاده کنم، رویم را زمین مـی‌اندازنـد. بنـابراین از تکنیکـی کـه در ادامـه می‌گویم استفاده می‌کردم. من بـی‌آنکـه نگـاهی بـه صـندوقدار بینـدازم، بـا اعتمادبه‌نفس داخل می‌شدم. او با خودش فکر می‌کرد که یا من بـرای ناهـار آمده‌ام یا اینکه صرفاً برگشته‌ام تا دستکش‌هایم را که جا گذاشـته‌ام بـردارم. وقتی که از صندوقدار عبور می‌کردم، لحظه‌ای صبر مـی‌کـردم تـا او سـرگرم کارش شود و صدای زنگ صندوق و دادن فیش بلند شود، بعد مثل برق توی توالت می‌پریدم.

من نام این ترفند را به خاطر قیافه‌ای که به خود می‌گرفتم گذاشـته‌ام: « قیافهٔ حق به‌جانب! »

حالا بیا این ترفند شکست‌ناپذیر را بـه تکنیکـی تلفنـی تبـدیل کنـیم. می‌توانی این ترفند را به کار ببری، تا سر منشی‌ها را شیره بمـالی. بـه جـای اینکه برای صحبت کردن با طرف مورد نظرت اسـمش را ببـری، صـرفاً بگـو: « او هست؟ »

تکنیک ۶۸ ژست حق به‌جانب

به جای به کار بردن اسم فرد مورد نظر، از ضمیر « او » استفاده کن. جمله‌هایی مثل « می‌تونم بـا خـانم ... صـحبت کـنم؟ » را فراموش کن. فقط بگو: « سلام باب هستم؛ اون تـوی دفتـره. » استفاده از ضمیرآشنای « او » به منشی این علامت را می‌دهـد که تو و رئیسش دوستان قدیمی هستید!

۶۹ چطور کاری کنی که بگویند واقعاً آدم باملاحظه‌ای هستی؟

وقتی داری پشت تلفن با کسی حرف می‌زنی، صداهای زایدی غیر از صدای فرد به گوش تو می‌رسد. در پس‌زمینه احتمالاً صدای سگی را می‌شنوی که پارس می‌کند؛ نوزادی که دارد گریه می‌کند؛ یا یک صدای ترق و تروق. احتمال می‌دهی که دم سگ لای در یخچال گیر کرده باشد، نوزاد گرسنه باشد یا خانه در حال سوختن باشد! با شنیدن این صداها از مخاطبت می‌پرسی: « نمی‌خوای بری ببینی چه خبره؟ » با این سؤال قلب او را گرم می‌کنی.

وقتی داری با کسی در محیط کارش حرف می‌زنی، اغلب صدای زنگ تلفن دیگری را می‌شنوی. فوراً بگو: « انگار خط دیگرت زنگ می‌خوره. باید جواب بدی؟ » حتی اگر طرف

مجبور هم نباشد، باز هم از این حرکت تو خوشش می‌آید. اگر مجبور است به خط دیگر جواب دهد، مطمئن باش با شنیدن زنگ تلفن دیگر، یک کلمه از حرف‌های تو را نشنیده است چون فقط دارد به این فکر می‌کند که: « چطوری بدون اینکه بی‌ادب به نظر برسم می‌توانم حرف این آدم وراج را قطع کنم و به خط دیگر جواب بدهم؟ »

در اینجا تکنیکی را به تو یاد می‌دهم که تضمین می‌کند هرگز در چنین موقعیت ناراحت‌کننده‌ای قرار نگیری، البته شرطش این است که گوش‌هایت را تیز کنی و نسبت به اتفاقاتی که دارد در دنیای اطراف تلفن می‌گذرد حساس باشی. اگر داری با کسی صحبت می‌کنی که خیلی از تو دور است یا در کشور دیگری زندگی می‌کند، یک راه دیگر برای نشان دادن توانایی‌ات در برقراری ارتباط درست این است که زمان را با وقت محلی آنجا تنظیم کنی. وقتی پیغام می‌گذاری بگو: « بین ۳ تا ۵ به وقت محلی می‌توانید با من تماس بگیرید. »

۶۹ تکنیک | من صدای خط دیگرت را شنیدم

وقتی که صدای زنگ تلفن دیگری را در پس‌زمینهٔ گفتگویت می‌شنوی، دست از صحبت کردن بردار. اگر لازم است در وسط صحبت‌هایت این کار را بکن و بگو: « فکر کنم اون یکی تلفنت داره زنگ می‌خوره. » (یا سگت داره پارس می‌کنه یا بچه‌ات داره گریه می‌کنه یا همسرت داره صدات می‌زنه.) بپرس لازم نیست به سراغ آن برود؟ او چه برود، چه نرود، با پرسیدن این سؤال به او می‌فهمانی که تو گفتگوکنندهٔ فوق‌العاده‌ای هستی.

در ضمن تعطیلات خارجی را هم فراموش نکن. اول ژوئیهٔ سال گذشته،

یکی از موکل‌هایم از استرالیا زنگ زد. وقتی به من گفت: « روز استقلال مبارک » خیلی تحت تأثیر قرار گرفتم. در واقع چنان تحت تأثیر قرار گرفتم که دویدم بیرون و تقویمی از تعطیلات کشورهای مختلف برای خودم دست و پا کردم. من کنار تاریخ ۲۶ ژانویهٔ تقویمم علامتی زدم تا در آن روز به دوست استرالیایی‌ام زنگ بزنم و « روز ملی استرالیا » را به او تبریک بگویم.

اگر با آدم‌هایی از کشورهای دیگر کار می‌کنی، حواست باشد برای مناسبت‌های خاصی که دارند به آن‌ها تبریک بگویی. اگر تعطیلات و مناسبت‌های تو در تقویم آن‌ها نیست، آن مناسبت‌ها را کنار بگذار.

۷۰ چطور از پشت تلفن منظور واقعی آن‌ها را بفهمی؟

اولین باری که فیلم « جادوگر اُز » را دیدم داستان آن مرا مسحور کرد. دومین باری که فیلم جادگر اُز را دیدم، جلوه‌های ویژهٔ آن مرا شگفت‌زده کرد. بار سومی که جادوگر اُز را دیدم، فیلمبرداری آن مرا مبهوت کرد. تا حالا شده فیلمی را دو بار یا سه بار ببینی؟ در هر بار متوجه نکته‌های فرعی بیشتری می‌شوی و صداهایی را می‌شنوی که بار اول کاملاً از آن‌ها غافل بوده‌ای.

پشت تلفن هم همین طور است. شنیدن دوباره به‌مراتب بهتر از یک بار شنیدن است. از آنجایی که گفتگوهای کاری معمولاً پر هستند از جمله‌های طولانی و دنباله‌دار، باید به آن‌ها دو بار یا سه بار گوش دهی. گاهی پیش می‌آید که اصلاً

از حرفی که پشت تلفن شنیده‌ایم سر در نمی‌آوریم ـ مگر اینکه دوباره آن را بشنویم.

چطوری به مکالمات تجاری مهم خود دوباره گوش دهی؟ خیلی ساده: آن‌ها را ضبط کن. این کار نه از نظر قانونی اشکال دارد و نه از نظر اخلاقی. من این تکنیک را که در واقع ضبط کردن و تجزیه و تحلیل کردن مکالمات تجاری به منظور پیدا کردن نکات ظریف و مخفی آن‌هاست تکنیک « حرکت آهسته » می‌خوانم.

اگر دوست من لورا ضبط صوتی داشت زندگی کاری‌اش برای همیشه فرق می‌کرد. لورا یک متخصص تغذیه بود که به‌تازگی یک نوشیدنی عالی سالم ساخته بود. آن‌قدر آن نوشیدنی خوب بود که می‌توانست وارد بازار شود.

یک روز من به دفتر لورا رفتم و پیشنهادی به او دادم. به او گفتم: « لورا، من همین الآن یه قرارداد آماده واست دارم. راستش چند ماه قبل با یه کسی آشنا شدم به اسم فِرد که صاحب یک مجموعه سوپرمارکت زنجیره‌ای است. » فِرد یک جورهایی به من مدیون بود. چون یک بار به خاطر او برای کلوپی که عضوش بود سخنرانی کرده بودم. فِرد یک غول بزرگ در دنیای سوپرمارکت بود و با یک *بله* می‌توانست نوشیدنی سلامت دوست مرا در فروشگاه‌هایش در معرض فروش بگذارد.

من به فرد تلفن زدم و بعد از چند تا زنگ او گوشی را برداشت. وقتی که ماجرا را برای او گفتم، حتی به نظر رسید که به طرح لورا علاقه‌مند شده است. فِرد گفت: « گوشی رو بده به لورا. »

من با افتخار گوشی را به لورا دادم و گفتگویشان خیلی خوب آغاز شد. لورا گفت: « بله حتماً. حتماً یه نمونه برای شما می‌فرستم. آدرستون کجاست. » بعد شنیدم که لورا گفت: « لطفاً یه دقیقه صبر کنین. بذارین یه چیزی پیدا کنم تا آدرستون رو روش بنویسم. (*من فوراً خودکاری را به*

طرفش قل دادم و کاغذی را جلوی بینی‌اش گرفتم.) « خوب، میشه یه بار دیگهٔ بگید؟ گفتین ۴۲۰۱ یا ۴۱۰۲۳ *(من زیر لب غرغر کردم)* میشه اسم خیابونتون رو هجی کنین. *(صدای غرغرم بلند شد)* وای، جوهر خودکارم تمام شد. لیل، خودکار دیگه‌ای روی میزم هست؟ *(من خودکار دیگری پیدا کردم و این بار دلم می‌خواست آن را به طرفش پرت کنم.)* ببخشید میشه یه بار دیگه بگید.

حالا دیگر دلم می‌خواست گوشی را از دست لورا در بیاورم. او نباید برای جزئیاتی مثل تکرار آدرس مزاحم آدم پرمشغله‌ای مثل فرد می‌شد. او می‌توانست بعداً به منشی فرد زنگ بزند و آدرس دقیق را بپرسد، ولی اگر او از طریق تکنیک « حرکت آهسته » گفتگویش را ضبط کرده بود، آن وقت احتیاجی به هیچ یک از این کارها نداشت.

فرد آن روز رفتار دوستانه‌ای با لورا داشت، ولی دوست من هرگز خبری از او نشنید و تا به امروز هم در جواب این سؤال مانده است که چرا؟ او هرگز نخواهد فهمید که صحبت‌های آشفتهٔ پشت تلفنش معاملهٔ آن روز را بر هم زد.

آیا رفتار فرد عادلانه بود که تنها به صرف اینکه لورا پشت تلفن دستپاچه عمل کرده بود، او را کنار بگذارد؟ صد درصد. چون فرد با خودش می‌گوید: « اگر این زن در ابتدای یک رابطهٔ بالقوهٔ کاری این‌قدر نسبت به وقت و زمان من بی‌توجه است، در ادامهٔ راه چه خواهد کرد؟ » سؤال عاقلانه‌ای است فرد. من هنوز لورا را دوست دارم. او هنوز دوستم است، ولی آیا دیگر او را به برندهٔ بزرگ دیگری معرفی می‌کنم که کمکش کند؟ نه، فکر نکنم!

چطور از تکنیک « حرکت آهسته » استفاده کنی؟

به الکتریکی محله‌تان برو و برای تلفنت یک دستگاه ضبط صوت بخر و آن را به قسمت دریافت‌کنندهٔ تلفنت وصل کن و سر دیگرش را در ضبط صوت فرو کن. بعد در مکالمهٔ مهم بعدی‌ات ضبط را روشن کن. این وسیله می‌تواند

در اولین تماست صدها دلار برایت دست و پا کند. در بعضی از ایالات قانون می‌گوید تو باید به طرفت بگویی که داری صدایش را ضبط می‌کنی. بنابراین اول از مراحل قانونی کار مطلع بشو، بعد این کار را بکن. البته بدون شک تو نباید به منظوری غیر از مورد بالا صدای فرد آن طرف خط را ضبط کنی. این کار نه تنها غیرقانونی که غیراخلاقی هم هست. برای امنیت بیشتر نوار ضبط‌شده را این طرف و آن طرف نینداز. نوار را توی دستگاه ضبط صوتت نگه دار و بارها و بارها برای ضبط جزئیات مهم از آن استفاده کن. با استفاده از تکنیک حرکت آهسته می‌توانی توپ‌هایی را که شریکت به زمین تو می‌اندازد بگیری. داری پشت تلفن با رئیست حرف می‌زنی؟ او اسم چهار، پنج نفر را که در دفتر حقوقی کار می‌کنند و باید به آن‌ها نامه بنویسی به تو می‌گوید، بعد هم آدرس‌هایشان را می‌گوید و بعد کد پستی ده رقمی. او احساس می‌کند توپ‌های پشت سر همی را توی زمین تو انداخته است. برای همین می‌پرسد: « می‌خوای دوباره برات تکرار کنم؟ » تو با غرور می‌گویی: « نه، متشکرم. » و در سکوت ضبط صوت کوچولویت را نوازش می‌کنی. مطمئن باش رئیست تحت تأثیر قرار گرفته است.

یک فایدهٔ دیگر حرکت آهسته: این تکنیک کمک می‌کند عدم آگاهی‌ات را پنهان کنی. اخیراً من پشت تلفن داشتم با فیلمبرداری صحبت می‌کردم و در مورد قیمت با هم مذاکره می‌کردیم. خوشبختانه من داشتم گفتگو را ضبط می‌کردم. چون اصطلاحات فنی که به کار می‌برد باعث شده بود دلم بخواهد توی سوراخی بخزم، ولی بعداً دوباره به گفتگویمان گوش کردم و به یکی از دوستان که در کار فیلم و ویدئو بود زنگ زدم و معانی آن‌ها را پرسیدم. حالا آماده بودم که به فیلمبردار زنگ بزنم و بگویم: « دوست دارم با دوربین و به شیوهٔ اس. پی فیلمم را ضبط کنم. می‌تونی یه نسخهٔ VHS هم بهم بدهی تا سر فرصت اون رو تدوین کنم. » فکر نمی‌کنی این طوری قیمت بهتری به دست آوردم تا اینکه می‌پرسیدم:« sp چیه؟ »

۷۰
تکنیک | حرکت آهسته

تمام مکالمات تجاری خود را ضبط کن و دوباره به آن‌ها گوش بده. بار دوم و سوم نکات مبهمی را می‌بینی که بار اول از نظرت پنهان مانده بودند ــ درست مثل تماشاچی‌های فوتبال که اغلب تا تمام صحنه را دوباره با حرکت آهسته نبینند متوجه نمی‌شوند خطایی صورت گرفته یا نه.

فراموش کن چه گفته‌اند؛ ببین چه منظوری دارند؟

حرکت آهسته همچنین باعث می‌شود که نسبت به لایه‌های عمیق‌تر گفتگویت حساسیت بیشتری به خرج بدهی و صرفاً به ظاهر کلمه‌ها توجه نکنی. با این کار هیجان واقعی آن‌ها یا تردیدشان را متوجه می‌شوی. وقتی که ما چیزی را می‌خواهیم، ذهنمان کلک‌های بامزه‌ای به ما می‌زند. اگر تو با تمام وجود دلت بخواهد جواب بله را از کسی بشنوی، بله را می‌شنوی، ولی بله همیشه آن طور که به نظر می‌رسد نیست. یک *بله* قدرمند مشتری و یک *بله* پر از تردید، از زمین تا آسمان با هم فرق دارند. ماه گذشته از خانمی که از من برای سخنرانی دعوت کرده بود پرسیدم آیا می‌توانند دفترچهٔ راهنمای ده‌صفحه‌ای مرا تکثیر کنند. او جوابی را داد که من می‌خواستم، یعنی بله، ولی بعداً که گفتگویمان را روی نوار ضبط‌شده‌ای گوش دادم دیدم که جواب بلهٔ او پر از تردید بود: « خوب ... بله ... » من فوراً به او زنگ زدم و گفتم: « راستی نگران اون جزوه‌ها نباشید. لازم نیست اونا رو تکثیر کنید. » او گفت: « خوشحالم. راستش ما واقعاً بودجه‌ای برای این جور چیزها نداریم. » با این کار چیزهای به‌مراتب بیشتری به دست آوردم، تا کپی از چند تا ورقه.

بخش هشتم

چطور مثل سیاستمدارها مهمانی‌ها را اداره کنی؟

connect

بیشتر ما وقتی که به یک مهمانی دعوت می‌شویم فکرهای جورواجوری به ذهنمان خطور می‌کند، مثلاً اینکه: « حتماً خوش می‌گذره ... نمی‌دونم شام هم می‌دن یا نه ... خدا کنه مهمونی خوبی باشه ... لابد آدم‌های جالبی هم می‌یان ... نمی‌دونم فلانی و فلانی هم می‌یان یا نه ... وای خدا جون چی بپوشم؟ »

با این حال، یک سیاستمدار هرگز این طور فکر نمی‌کند. سیاستمداران، مدیران رده بالا و تمام برندگان بزرگ دنیای کسب و کار به‌طور غریزی به کانال دیگری می‌روند. قبل از اینکه به دعوت کسی جواب مثبت یا منفی بدهند، سؤال‌هایی در ذهنشان شکل می‌گیرد که معمولاً خبرنگاران می‌پرسند. این لیست شش‌سؤالی عبارت است از: کی؟ کِی؟ کجا؟ چی؟ چرا؟ چطور؟

بیاتک‌تک آن‌ها را بررسی کنیم!

کی قرار است به مهمانی بیاید؟

به بیان دقیق‌تر کی آنجا می‌آید که من باید با او احوالپرسی کنم؟ سیاستمداران با خود حساب می‌کنند: « برای کارم باید با کی ملاقات کنم؟ در مورد مسائل سیاسی یا اجتماعی باید با کی ملاقات کنم؟ » و اگر مجرد و در جستجوی نیمهٔ گمشدهٔ خودشان باشند، می‌پرسند: « کی را قرار است ببینم که ممکن است شریک احتمالی آیندهٔ من شود. »

اگر ندانند کی قرار است در مهمانی حضور به هم برساند، از میزبانشان می‌پرسند. سیاستمداران بی‌هیچ خجالتی به میزبانشان زنگ می‌زنند و می‌پرسند: « کی قراره بیاد؟ » همین طور که میزبان دارد با خیال راحت لیست مهمان‌هایش را می‌گوید، سیاستمدارها به‌سرعت اسم آدم‌هایی را که به نظرشان جالب می‌آیند می‌نویسند و بعد تصمیم می‌گیرند که با آن‌ها دیدار کنند یا نه.

کِی باید برسم؟

سیاستمداران وقت رفتن به مهمانی را آن زمانی در نظر نمی‌گیرند که لباس پوشیدنشان را تمام می‌کنند. آن‌ها از خودشان می‌پرسند: « باید طبق معمول دیر بروم؟ » آن‌ها با دقت زیاد زمان رسیدن و زمان عزیمتشان را محاسبه می‌کنند. آدم‌های کله‌گنده اگر بدانند قرار است در مورد مسائل مهم با کسی صحبت کنند، زودتر خود را به مهمانی می‌رسانند. اشخاص خیلی مهم اغلب خیلی زودتر خود را به مهمانی می‌رسانند تا کارهای خود را انجام دهند؛ خیلی زودتر از آدم‌های اهل مهمانی که « متنفرند جزء اولین کسانی باشند که وارد مهمانی می‌شوند » آن‌ها هرگز از اینکه زودتر از بقیهٔ مهمان‌ها برسند خجالت نمی‌کشند. چون آن‌هایی که ورود زودهنگام این آدم‌ها را می‌بینند، خودشان هم کله‌گنده‌هایی مثل آن‌ها هستند که آمده‌اند به کارهایشان برسند. به علاوه، هرگز نمی‌بینی که سیاستمدارها بیخودی

پرسه بزنند و آخرین نفری باشند که از در خارج می‌شوند. به محض اینکه کار مورد نظرشان را به انجام برسانند، راه می‌افتند تا به سراغ فرصت بعدی بروند. اگر در دستور جلسه‌شان مسئله‌ای اجتماعی است، سعی می‌کنند زمان صد درصد مشخصی را برای بازگشتشان معین نکنند و برنامه‌شان را آزاد بگذارند. با این کار اگر دقیقهٔ نود ارتباط جدید مهمی برقرار کردند، می‌توانند بمانند و با فرد مورد نظرشان حرف بزنند، یا او را با ماشین به خانه‌اش برسانند، یا برای خوردن قهوه به جای دیگری بروند.

چی باید با خودم ببرم؟

لیست یک سیاستمدار، لیست معمولی مثل این نیست: « بگذار ببینم ... شانه‌ام، ادکلن، خوشبوکنندهٔ دهان. » این افراد ابزار کارآمدتر دیگری که به درد کسب و کارشان بخورد در کیف یا جیبشان می‌گذارند. اگر گربه‌های شرکتی قرار است در یک مهمانی شرکت کنند، جیبشان را پر از کارت ویزیتشان می‌کنند. حیاتی‌ترین ابزار آن‌ها در کیف مهمانی‌شان یک دفترچهٔ کوچک و خودکار است تا ارتباط‌های مهم را ثبت کنند و اسم و آدرس اشخاص را یادداشت کنند.

چرا این مهمانی برگزار شده است؟

دیدگاه همیشگی سیاستمدارها، دربارهٔ برگزاری مهمانی، اینجا خود را نشان می‌دهد. آن‌ها از خودشان می‌پرسند: « دلیل ظاهری برگزاری این مهمانی چیست؟ یک کارخانه‌دار بزرگ جشنی به افتخار فارغ‌التحصیلی دخترش برپا کرده است؟ مدیر عاملی که به‌تازگی از همسرش جدا شده است این مهمانی را داده است؟ شرکتی دهمین سالگرد تأسیسش را جشن گرفته است؟ »

سیاستمداران با خودشان می‌گویند: « خیلی خوب، این ظاهر

ماجراست، ولی دلیل *اصلی* برگزاری این مهمانی چیست؟ شـاید کارخانـه‌دار می‌خواهد یک شغل خوب برای دخترش دست و پا کند و بـه همـین خـاطر این همه کارفرمای بالقوه را دعوت کرده است. ایـن شـرکت بـه یـک تبلیـغ خوب نیاز دارد تا بتواند ده سال دیگر هم همین طـور بـاقی بمانـد. بنـابراین مدیران آن از رسانه‌ها و جراید دعوت کرده‌انـد کـه بیاینـد. » سیاسـتمداران مهارت بالایی در پیدا کردن دلیل اصلی برگزاری مهمـانی‌هـا دارنـد ـ البتـه هرگز در مورد این مسئله در خود مهمانی بحث نمی‌کنند.

همچنین آگاهی آن‌ها در مـورد علـت واقعـی برگـزاری مهمـانی باعـث می‌شود که برای میزبان مهمان‌های باارزشی باشـند. یـک سیاسـتمدار آگـاه دختر میزبان را به چند تا مدیر عامل حاضر در مهمانی معرفی می‌کند؛ و یـا به زن‌های توی مهمانی می‌گوید مردی که جشن تولدش است، عجـب مـرد فوق‌العاده‌ای است. وقتی دارد با گزارشگرها و خبرنگارهـا صـحبت مـی‌کنـد، دربارهٔ کسب و کار شرکت میزبان که نیاز بـه تبلیـغ دارد صـحبت مـی‌کنـد. وقتی که آدم‌ها از دلیل واقعی برگزاری مهمانی پشتیبانی می‌کنند، محبـوب می‌شوند و میزبان دوست دارد آن‌ها را برای مهمانی‌های بعـدی هـم دعـوت کند.

اکثریت مهمان‌ها چه گروهی هستند؟

معمولاً آدم‌هایی که از یک صنف هستند و یا علائق مشترکی دارند، قـسمت اعظم لیست مهمان‌ها را تشکیل مـی‌دهنـد. یـک سیاسـتمدار هرگـز بـدون پرسیدن این سؤال دعوتی را قبول نمی‌کند: « چه جور آدم‌هایی در مهمـانی شرکت خواهند کرد؟ و به چی فکر خواهند کرد؟ »

مثلاً اگر قرار است عدهٔ زیادی دکتر در مهمانی باشند، روی جدیدترین تیترهای پزشکی روزنامه‌ها تمرکز می‌کنـد و کمـی *زبان دکترها* را تمـرین می‌کند.

چطور می‌توانم دنبالهٔ مهمانی را بگیرم؟

حالا موقع فینال بزرگ بزرگ است که من به آن می‌گویم: « سیمان ارتباط. » این سؤال ارتباط‌هایی را که سیاستمدار در طول مهمانی برقرار کرده است محکم می‌کند. بعد از ملاقات با یک مورد خوب و تعویض کارت ویزیت، همه عموماً می‌گویند: « از آشنایی‌تون خوشوقت شدم. باز هم با هم در تماس خواهیم بود. »

ولی این مسئله به ندرت به آسانی صورت می‌گیرد و معمولاً تلاش زیادی لازم است. بعد از مهمانی سیاستمداران پشت میزشان می‌نشینند و کارت‌های ویزیت آدم‌هایی را که ملاقات کرده‌اند روی میز می‌چینند. آن‌ها با استفاده از تکنیک‌های خاص تصمیم می‌گیرند که چگونه و کی با آن‌ها تماس بگیرند یا اینکه اصلاً با آن‌ها معامله بکنند یا نه. آن‌ها از خود می‌پرسند آیا باید به این آدم زنگ بزنم؟ آیا باید برای او با دست‌خط خودم نامه‌ای بنویسم؟ آیا باید به او زنگ بزنم یا ایمیل؟

۷۱

چطور از رایج‌ترین اشتباهی که آدم‌ها در مهمانی می‌کنند دوری کنی؟

یک آدم معمولی که زیاد اهل مهمانی رفتن است (مثلاً اسمش را می‌گذاریم چارلی) به مهمانی می‌رسد. او یکراست به سراغ غذاها و نوشیدنی‌های روی میز می‌رود. بعد یکی، دو تا از رفقایش را پیدا کرده و شروع به گپ زدن با آن‌ها می‌کند.

او همین طور که دارد غذای توی بشقابش را می‌جود و با دوستانش گپ می‌زند، هر از گاهی هم نگاهی به اطراف می‌اندازد تا ببیند آیا فرد تازه و جالب توجهی پیدا می‌کند یا نه. او به این امید است که چند تا از آدم‌های جالب و جذاب توی مهمانی او را ببینند و به طرف او بیایند و شروع به حرف زدن با او کنند.

لابد می‌پرسی مگر روش چارلی چه ایرادی دارد؟ سر تا پایش ایراد است! اگر چارلی بخواهد

از مهمانی نتیجهٔ خوبی به دست آورد، باید تجدید نظری اساسی در رفتارش بکند. بگذار با اولین اشتباه این آدم شروع کنیم: اینکه به محض رسیدن به مهمانی به سراغ خوردنی‌ها رفت. آدم‌هایی که در مهمانی حضور داند، اغلب به‌طور ناخودآگاه دربارهٔ آدمی که می‌خواهند بروند و سر صحبت را با او باز کنند، در ذهنشان حکمی صادر می‌کنند. تا حالا در مزرعه زندگی کرده‌ای؟ سگ یا گربه‌ای داشته‌ای؟ اگر این طور بوده حتماً می‌دانی که موقع غذا خوردن نباید مزاحمشان شد. به همین ترتیب وقتی در جنگل انسانی آدمی دارد غذا می‌خورد، انسان‌های دیگر دلشان نمی‌خواهد به او نزدیک شوند. اگر چشم مهمانی در میان جمعیت بچرخد و تو را با ظرف غذا ببینند، از تو رد می‌شود چون در دل می‌گوید: « بگذار سگ گرسنه غذایش را بخورد. شاید بعداً با هم حرف بزنیم. » مطمئن باش آن بعداً هرگز نمی‌آید و او شروع به باز کردن باب دوستی با کس دیگری کرده که دهانش پر نیست.

سیاستمدارها همیشه قبل از رفتن به مهمانی غذا می‌خورند. آن‌ها می‌دانند که دست دادن، رد و بدل کردن کارت ویزیت، گرفتن لیوان و گذاشتن لقمه در دهان اصلاً کار آسانی نیست و به استعداد و مهارت نیاز دارند چون همهٔ این کارها تنها با دو دست انجام شود.

۷۱
تکنیک | یا بخور یا حرف بزن

سیاستمداران می‌خواهند که چشم تو چشم یا شکم تو شکم باشند. آن‌ها می‌دانند هر حرکتی تأثیر خاص خودش را دارد. بنابراین می‌دانند اگر بخواهند در مهمانی توجه آدم‌هایی را جلب کنند که به مسائلی مهم‌تر از پر کردن شکم فکر می‌کنند، باید از غذا و نوشیدنی‌ها فاصله بگیرند.

یا به مهمانی بیا که حرف بزنی یا نشخوار کنی، ولی انتظار

نداشته باش که هر دو کار را با هم انجام دهی. مثل یک سیاستمدار خوب قبل از آمدن به مهمانی یک دل سیر غذا بخور.

۷۲ چطور ورودی به یادماندنی داشته باشی؟

وقتی پاپ پا به بالکنی می‌گذارد که مشرف به میدان سنت پیتر در رم است، جمعیت را نگاه می‌کند؛ بعد شروع می‌کند به موعظه کردن. بت دیویس هنرپیشهٔ معروف امریکایی در میان چارچوب در می‌ایستد و نگاهی به اطراف می‌اندازد. بعد زیر لب می‌گوید: « عجب! » و کمدین معروف جانی که برنامهٔ شبانهٔ خود را با این جمله که « جانی اومد! » شروع می‌کند، وارد صحنه می‌شود؛ جمعیتی را که دارند برایش دست می‌زنند به دقت نگاه می‌کند و بعد شروع به حرف زدن می‌کند.

تمام این ورودهای باشکوه چه نقطهٔ مشترکی با هم دارند؟ نقطهٔ مشترکشان این است که همهٔ این آدم‌ها برای لحظه‌ای درنگ می‌کنند؛ و نگاهی

به اطراف می‌اندازند و بعد کاری را که قصد انجام آن را داشته‌اند انجام می‌دهند. کارگردانان فیلم عاشق نماهای ورود هستند. نمایی که دوربین به طرف هنرپیشه می‌چرخد، موسیقی به اوج می‌رسد و همهٔ چشم‌ها به سمت هنرپیشه‌ای می‌رود که در چارچوب در ایستاده است.

آیا یک ستاره مثل یک گربهٔ کوچولوی وحشت‌زده که وارد خانهٔ جدیدی شده است رفتار می‌کند؛ یا کاری می‌کند که خیلی از ما در مهمانی‌ها انجام می‌دهیم: یعنی دیوانه‌وار به اولین چهرهٔ آشنایی که می‌بینند می‌چسبد تا مردم فکر نکنند که او آنجا غریبه است؟ ابداً! ستاره در چارچوب در می‌ایستد و کم‌کم همه متوجه حضور او می‌شوند.

کسانی که در این ترفند استاد هستند، چیزی دارند که آدم‌های حسود به آن می‌گویند: « حضور صحنه. » این افراد فکر می‌کنند بعضی از ستاره‌های خوش‌شانس از بدو تولد با این حال و هوا به دنیا آمده‌اند. فکر می‌کنم بهتر است تجدید نظر کنند. واقعیت این است که سیاستمدارها هرگز طوری وارد اتاق پر از جمعیتی نمی‌شوند که کسی متوجه ورود آن‌ها نشود.

تنها با یک تکنیک ساده تو هم می‌توانی ورودهای عالی و باشکوهی داشته باشی. من به این تکنیک می‌گویم: « اتاق را یک نظر ببین. » قبل از ورود، با حالتی پرآب و تاب، در چارچوب در بایست و منظرهٔ مقابلت را به‌آهستگی بررسی کن. البته حواست باشد همین طور که در چارچوب در ایستاده‌ای، به این فکر نکن که « آهای، به من نگاه کنید » چون هدف این نیست که خودت را نشان بدهی، بلکه تو قصد داری موقعیتی را که می‌خواهی در آن قدم بگذاری بررسی کنی. به میزان نور، میز غذا و از همه مهم‌تر به چهرهٔ آدم‌ها نگاه کن. به موسیقی، همهمهٔ جمعیت و صدای بر هم خوردن قاشق و چنگال‌ها گوش بده. همین طور که داری دید می‌زنی، در واقع داری تکنیک « انتخاب‌کننده باش، نه انتخاب‌شونده » را به کار می‌بری.

تکنیکی که در فصل بعد به آن می‌پردازیم و به تو کمک می‌کند اولین، دومین و سومین هدفت را انتخاب کنی. حالا مثل ببری که بر جنگل حکومت می‌کند، با یک پرش وارد شو.

۷۲ تکنیک | اتاق را یک نظر ببین

وقتی به مهمانی می‌رسی، با آب و تاب دم در بایست. بعد به‌آهستگی موقعیت را بررسی کن. بگذار چشم‌هایت به‌دقت تمام جزئیات را ببینند.

۷۳ چطور آدم‌هایی را ببینی که می‌خواهی ببینی؟

سیاستمداران منتظر آن نمی‌مانند که دیگران به طرفشان بیایند. اگر میزبان یا مدیر برنامه‌ریزی لیستی از آدم‌هایی که آن‌ها باید ملاقات کنند در اختیارشان نگذاشته باشد، همین طور که دارند اتاق را ورانداز می‌کنند، هدف‌هایشان را هم انتخاب می‌کنند. آن‌ها در حالی که چشم‌هایشان دارند جمعیت حاضر را مورد بررسی قرار می‌دهند، از خودشان می‌پرسند: « از صحبت کردن با کی از همه بیشتر لذت می‌برم؟ قیافهٔ کدوم یکی از این آدما به کسی می‌خوره که سود زیادی به من می‌رسونه؟ از میون آدمای این جمع از کی بیشترین چیزا رو یاد می‌گیرم؟ »

راستی سیاستمدارها چطور افراد مورد نظرشان را انتخاب می‌کنند؟ واقعیت این است که

این افراد به همان شیوه‌ای به آدم‌ها نگاه می‌کنند که دوست هنرمند من رابرت نگاه می‌کرد: اگر نگاهت را به یک نفر بدوزی، خیلی بیشتر از آنچه فکرش را بکنی، می‌توانی او را بشناسی. هر برق چشمی داستانی را تعریف می‌کند ـ داستان زندگی صاحب آن چشم! کی گفته بود: « در سی‌سالگی هر کسی صورتی را دارد که لایق آن است؟ » با این وجود تعداد کمی از ما آگاهانه توی چشم‌های غریبه‌ها نگاه می‌کنیم. واقعاً خنده‌دار است که در یک مهمانی یا همایش که قرار است ارتباط‌ها شکل بگیرد، بیشتر آدم‌ها از برقرار کردن ارتباط چشمی با افرادی که نمی‌شناسند دستپاچه می‌شوند. در سمینارهایم از شرکت‌کننده‌هایم می‌خواهم ارتباط چشمی عمیقی با بقیه برقرار کنند. برای این کار از آن‌ها می‌خواهم دایرهٔ بزرگی تشکیل دهند، دور اتاق بچرخند و در سکوت به هم خیره شوند. من به آن‌ها می‌گویم: « توی چشم‌های هم نگاه کنید و حرکت‌های همدیگر را زیر نظر بگیرید. »

همین طور که دارند راه می‌روند، می‌گویم: « احتمالاً مهم‌ترین شریک کاری، عزیزترین دوست یا عشق زندگی‌ات در این جمع نیست، ولی مطمئن باش همین روزها در جمع دیگری متوجه شخصی می‌شوی که می‌تواند زندگی‌ات را عوض کند. می‌خواهم برای لحظه‌ای خود را در آن وضعیت تجسم کنی. می‌خواهم این شجاعت را داشته باشی که به سراغش بروی و بیهوده در انتظار نایستی تا که آن فرد خاص خودش به طرفت بیاید. » همین طور که دارند راه می‌روند و به هم نگاه می‌کنند، از آن‌ها می‌خواهم چهار تا از آدم‌هایی را که بیشتر از بقیه دوست دارند با آن‌ها حرف بزنند انتخاب کنند تا در زمان استراحت با آن‌ها صحبت کنند.

فقط آدم‌های زیبا انتخاب می‌شوند

وقتی که این تکلیف ناآشنا و نه چندان ساده را به شرکت‌کنندگانم می‌دهم آن‌ها فکر می‌کنند که همه مستقیم می‌روند سراغ جذاب‌ترین آدم توی

مجلس، ولی این اتفاق هرگز نمی‌افتد. وقتی که آدم‌ها وقت می‌گذارند و واقعاً به یکدیگر نگاه می‌کنند، چیزی رازآلود اتفاق می‌افتد. هر کسی در یکی دو تا از آدم‌ها زیبایی خاصی می‌بیند که بسیار شخصی، بسیار خاص است و فقط با جوینده حرف می‌زند.

عزیزترین دوست زندگی من آدم کوتوله‌ای به نام چیپ بود. او قد بسیار کوتاه، دماغ گنده و چشمان ریزی داشت که از پشت یک عینک ذره‌بینی به زحمت دیده می‌شد. مطمئناً اگر در آن مهمانی که برای اولین بار چیپ را دیدم از این تکنیک استفاده نمی‌کردم، هرگز متوجه او نمی‌شدم. با این وجود، در آن روزی که ما همدیگر را دیدیم، من روی او تمرکز کردم چون داشت سخنرانی می‌کرد. وقتی به عمق چشم‌هایش خیره شدم، زیبایی خاصی را در آن دیدم. او به مدت دوازده سال بهترین دوست من بود تا اینکه یک بیماری چیپ را از من گرفت. با این حال، چیپ تا آخرین لحظه عمرش برای من زیبا باقی ماند. چون مهم نبود که جسم او در اثر بیماری چقدر تکیده شده است، زیبایی روحش همچنان بر من جلوه می‌کرد.

همین طور که شرکت‌کنندگان در سمینارهایم بادقت به صورت و حرکات دیگران نگاه می‌کنند، زیبایی را در چهرهٔ آن‌ها و در روح آن‌ها می‌بینند. هیچ کس نمی‌تواند توضیح دهد چرا فلانی را به عنوان دوست خود انتخاب کرده است. با این وجود، عملاً بعد از تمام شدن وقت استراحت، هر کس با دوست جدیدی به سالن باز می‌گردد؛ و تا حالا نشده که کسی تنها بماند!

وقتی که با بررسی کردن چهرهٔ آدم‌ها به دنبال خصوصیت خاصی در او می‌گردی، حتماً آن را پیدا می‌کنی. اگر دوست داری وقتی پایت را از مهمانی بیرون می‌گذاری تغییر مثبتی در زندگی‌ات افتاده باشد، ساعتی را با افرادی بگذران که انتخابشان کرده‌ای، نه فقط با کسانی که تو را انتخاب کرده‌اند.

۷۳
تکنیک | انتخاب‌کننده باش، نه انتخاب‌شونده

ممکن است دوست مادام‌العمرت، عشق زندگی‌ات و شریک کاری که آینده‌ات را عوض می‌کند در این مهمانی نباشد، ولی بالاخره یک روز در جمعی حاضر خواهد بود. هر مهمانی را به چشم تمرینی برای آن اتفاق بزرگ ببین.

همانجا به انتظار لحظه‌ای نایست که آن فرد خاص به تو نزدیک شود. می‌توانی با نگاه کردن و بررسی کردن چهره‌های توی مهمانی کاری کنی این اتفاق زودتر بیفتد. هر چیزی یا هر کسی را در زندگی‌ات می‌خواهی خودت به دست بیاور.

« معلومه که توی سمینار راحته، ولی توی زندگی واقعی چطور؟ »

گاهی اوقات بعد از تمام شدن زمان استراحت یکی از شرکت‌کنندگان می‌گوید: « اینجا خیلی راحت می‌رم سراغ آدمایی که دوست دارم، چون شما از ما می‌خواین، ولی توی یه مهمونی واقعی چطور؟ » ـ اخیراً یکی از شاگردانم به نام تاد این سؤال را در جمع پرسید.

من از او پرسیدم: « تاد، این دفعه چطوری به فرد مورد نظرت نزدیک شدی؟ »

« خوب، خیلی راحت. رفتم جلو گفتم: سلام. من تاد هستم. می‌شه باهاتون صحبت کنم. »

من پرسیدم: « خوب؟ »

تاد بالاخره فهمید که می‌تواند این عبارت آغازین را به هر کسی در هر مهمانی بگوید. برای اینکه جلوی هر احساس ناخوشایند بعدی را بگیری،

فوراً سؤالی در ادامهٔ این جمله بپرس، مثلاً اینکه: « میزبان رو از کجا می‌شناسین؟ » یا « شما توی همین منطقه زندگی می‌کنین؟ » حالا دیگر راه افتاده‌ای و درست مثل این است که میزبانت خودش تو را به آن آدم معرفی کرده باشد.

البته فقط تو نیستی که دیگران را زیر نظر داری، آدم‌های مهم دیگری هم دارند در مهمانی پرسه می‌زنند. بعضی از آن‌ها بعد از اینکه به دقت به تو نگاه کردند، به این نتیجه می‌رسند که تو یکی از آن آدم‌های خاص هستی که دوست دارند با او حرف بزنند. تکنیک بعدی حرکتی ظریف و پنهانی را به تو نشان می‌دهد که باعث می‌شود انجام این کار را برای آن‌ها آسان کنی تا آن‌ها نزد تو بیایند و ثابت کنند انتخاب عاقلانه‌ای کرده‌اند.

۷۴ چطور در مهمانی کسی را مخفیانه به خودت جذب کنی؟

تا به حال متوجه شده‌ای در بعضی از اتاق‌های خاص چقدر احساس راحتی می‌کنی؟ صندلی‌ها طوری چیده شده‌اند که انگار دارند در استقبال از تو می‌گویند: « مستقیم بیا داخل و روی من بنشین. » برعکس، گاهی وقت‌ها هم وارد اتاقی می‌شوی که باید مسیر پیچ در پیچی را از میان انبوهی میز و صندلی طی کنی تا بالاخره یک صندلی خالی برای خودت پیدا کنی و بنشینی.

به همین صورت، بعضی از آدم‌ها هم مبلمان بدنشان (یعنی دست‌ها و پاهایشان) را طوری قرار می‌دهند که انگار دارند می‌گویند: « هی، مستقیم بیا اینجا و با من حرف بزن. » برعکس، مبلمان بدن بعضی‌ها داد می‌زنند که: « حواست باشد! مسئولیتش با خودت! » افراد خجالتی، وقتی که

دست‌هایشان را روی سینه قفل می‌کنند، دارند می‌گویند: « نزدیک نیا! » آن‌ها با چنگ زدن به کیفشان یا لیوان نوشیدنی‌شان یا کشیدن سیگار به طرف مقابلشان این پیام را می‌رسانند که احساس ناامنی می‌کنند.

تحقیقات دقیق نشان می‌دهد مهمانی‌روها بیشتر دوست دارند به کسانی نزدیک شوند که با بدن باز می‌ایستند، دست‌هایشان را به جای اینکه روی سینه‌شان قفل کنند، از دو طرف آویزان می‌کنند، پاهایشان را کمی از هم باز می‌کنند و لبخند کمرنگی بر لب می‌آورند. هر شیئی بین تو و آدم‌های دیگر یک حائل است، حتی کیفت. بسیاری از مردم به زنی نزدیک می‌شوند که کیف شانه‌ای ساده دارد تا زنی که یک کیف دستی دارد. کیف شانه‌ای به عقب می‌افتد و بنابراین راه را برای نزدیک شدن به آن زن و حرف زدن با او باز می‌کند.

دست‌هایت را به آن‌ها نشان بده

بعد از صورت نوبت به مچ‌ها و کف دست‌ها می‌رسد. کف دست رو به بالا بیان‌کنندهٔ احساسات خوب است. وقتی کسی می‌خواهد اشاره کند که بیا، کف دستش رو به بالاست. دزد وقتی که می‌خواهد تسلیم شود کف دستش رو به بالاست. آدم بی‌گناه کف دستش را نشان می‌دهد و می‌گوید: « نمی‌دونم کی پول رو برداشته. » دست‌های باز می‌گوید: « من چیزی برای مخفی کردن ندارم. » به علاوه، بیان‌کنندهٔ پذیرش هم هستند. وقتی می‌خواهی به همکاری بفهمانی حرف‌هایش را قبول داری، حواست باشد که کف دستت نمایان باشد. حتی اگر داری چرت می‌زنی، باز هم کف دست‌هایت رو به بالا باشد. هر وقت که داری با کسی حرف می‌زنی، مدام دست‌هایت را چک کن. مطمئن شو آن را مستقیم به سوی کسی نشانه نرفته‌ای.

در فکر عشق و عاشقی هستی؟ خانم‌ها بگذارید دست‌هایتان کمی به

جای شما حرف بزنند. هر وقت مـردی زنـی را بـه هیجـان بیـاورد، زن کـف دستش را رو به بالا می‌گیرد.

برای کسی که تو را آدم خاصی می‌بیند جادهٔ صافی را باز کن

گربه‌های کوچولوی ترسوی توی جنگل خود را پشت صخره‌ها و تنهٔ درختان پنهان می‌کنند تـا کـسی آن‌هـا را نبینـد. در جنگـل اجتمـاع هـم آدم‌هـای خجالتی همین کار را می‌کنند. آن‌هـا بـه‌طـور غریـزی بـه دنبـال گوشـه‌ای می‌گردند تا پنهان شوند و در جایی می‌نشینند که کسی‌آن‌ها را نبینند.

۷۴ تکنیک | دست‌هایی که می‌گویند به سوی من بیا

سعی کن جذب‌کنندهٔ آدم‌ها باشی، نه دفع‌کنندهٔ آن‌ها. وقتی در جمعی هستی، بدنت را طوری قرار بده که دیگران آن را ببینند؛ مخصوصاً بازوها و دست‌هایت را. آدم‌ها به‌طور غریـزی بـه کـف دست‌ها و مچ‌هایی جذب می‌شـوند کـه فـرد از عمـد آن را در وضعیت « به سوی من بیا » قرار داده است. آدم‌ها از حالتی کـه انگار دارد می‌گوید: « برو گمشو! » یا « می‌کوبم تو صورتت! » دوری می‌کنند. از مچ و کف دست‌هایت استفاده کن تا به طـرف مقابلت بگویی: « من چیزی برای پنهان کردن ندارم. »، « من تو و حرفت را می‌پذیرم. » یا « به نظرم خیلی جذاب می‌آیی. »

همان طور که شیرهـا بـا شـهامت و اعتمادبـه‌نفـس در وسـط جنگـل می‌ایستند، گربه‌های بزرگ انسانی هم جلوی در می‌ایستند تا همـهٔ آن‌هـا را ببینند. مثـل سیاسـتمدارها نزدیـک در بایـست، چـون همـه در لحظـاتی از مهمانی باید از کنار تو بگذرند.

۷۵

چطور کاری کنی طرف مقابل احساس کند مثل یک ستارهٔ سینماست

فیلم‌های دههٔ ۱۹۴۰ با فیلم‌های الآن خیلی فرق داشتند. قبل از روی کار آمدن فیلم‌های تجربی، اوضاعی بود دیدنی! امریکایی‌ها توی اتومبیل‌های بویوک خود می‌پریدند. به سینما می‌رفتند و داستانی را که برایشان به نمایش در می‌آمد تماشا می‌کردند.

تقریباً همیشه قهرمان فیلم یک زن و یک مرد بود که روی پردهٔ نقره‌ای به هم برمی‌خوردند، عاشق هم می‌شدند، از موانعی که به‌ظاهر غیرممکن می‌رسید عبور می‌کردند و در نهایت با هم ازدواج می‌کردند و (قاعدتاً) تا آخر عمر با خوبی و خوشی با هم زندگی می‌کردند. خوب هر از گاهی داستانی با بقیه یک کم تفاوت داشت، ولی همیشه یک مرد و یک زن در داستان بود و

در مقابلش همهٔ دنیا ایستاده بودند. بازیگران مکمل می‌توانستند بدون هیچ دلیل موجهی زنده بمانند یا بمیرند، ولی کوچک‌ترین اتفاق زندگی ستارهٔ فیلم دارای اهمیت بود.

خوب ... شاید فیلم‌ها عوض شده باشند، ولی طبیعت آدمیزاد عوض نشده است. همهٔ آدم‌ها خود را مثل ستاره‌های دههٔ چهل می‌بینند. تک‌تک ماجراهای بی‌اهمیت زندگی‌شان اهمیت فوق‌العاده‌ای دارد. هر کسی با افتخار می‌گوید: « من یک طرف؛ بقیه دنیا هم یک طرف. »

اینکه کسی برای صبحانه چه خورده است، چه کفشی انتخاب کرده است و آیا وقت گذاشته که نخ دندان بکشد، ممکن است برای خود آن فرد به‌مراتب مهم‌تر از سقوط ملت‌های سرزمین‌های دور یا افزایش حرارت سیاره‌مان باشد.

گاهی زن و شوهرها در این نکات جزئی با هم شریک می‌شوند:

« عزیزم، صبحانه چی خوردی؟ »

« اون کفشا رو نپوشیدی، مگه نه؟

« یادت بود که نخ دندون بکشی؟ »

برندگان برای ایجاد صمیمیتی جذاب به چیزی اشاره می‌کنند که یادآور جزئیات ریز، اما مهم زندگی طرف مقابلشان است. آن‌ها مسلماً علاقهٔ چندانی به اینکه طرفشان برای صبحانه چی خورده و یا اینکه آیا نخ دندان کشیده یا نه ندارند، ولی برای اینکه کاری کنند طرف احساس کند مثل ستارهٔ فیلم است، جزئیاتی را به یاد می‌آورند که مخاطبشان به‌طور اتفاقی به آن‌ها گفته است.

مثلاً اگر فرد مورد نظرت گفت برای صبحانه نان سوخاری خورده است، راهی پیدا کن تا بعداً به این قضیه اشاره کنی. اگر موکلت گفت او همیشه نخ دندان می‌کشد، در موقعیت مناسب بعدی به خاطر نظم و انضباطش از او تعریف کن. این مسئله به او می‌فهماند که در کهکشان آدم‌هایی که می‌شناسی، او ستاره‌ای به یادماندنی است.

آن را به شانس واگذار نکن

سیاستمداران دفتر *کوچولویی* روی میزشان یا توی کامپیوترشان یا در مغزشان دارند که آخرین دغدغه، آخرین هیجان، آخرین اتفاقی که برای فرد مورد نظرشان افتاده در آن ثبت می‌کنند. آن‌ها می‌دانند او کجا بوده، چه گفته و آخرین باری که با هم حرف زده‌اند چه کرده است. بعد اولین کلمه‌هایی که در تلفن یا در دیدار بعدی به آن فرد می‌زنند، دربارهٔ آن خبر است:

« سلام جو، مسافرت به جامائیکا چطور بود؟ »

« سلام سام، بچه‌هات تیم بسکتبال خودشون رو راه انداختن؟

« سلام سالی، از موکلت خبری نشد؟ »

وقتی که به آخرین اتفاق کوچک یا مهم زندگی فرد اشاره می‌کنی، چیزی را تأیید کرده‌ای که او همیشه می‌دانسته: اینکه او مهم‌ترین آدم دنیاست.

یکی از قدرتمندترین اشکال این تکنیک به یاد داشتن سالگرد موفقیت‌های شخصی طرف مقابل است. رئیست یک سال پیش در چنین روزی به مقام فعلی‌اش ترفیع پیدا کرده؟ فرستادن تبریکی به مناسبت گذشتن یک سال از آن موفقیت، به‌مراتب از کارت تولد برایش خاطره‌انگیزتر خواهد بود.

به یاد داشتن علائق شخصی و خاص افراد هم یک راه دیگر است. چند سال قبل، من به‌طور مرتب برای مجله‌ای مطلب می‌نوشتم. ویراستار من در آن زمان خانمی بود به نام کاری. او علاقهٔ عمیقی به بچه گربهٔ کوچولویش کوکی داشت. اخیراً در یک کنفرانس کاری به او برخوردم. همان ابتدای صحبتمان به او گفتم: « فکر کنم کوکی حالا دیگه حسابی بزرگ شده نه؟ راستی حالش چطوره؟ »

او حیرت‌زده گفت: « لیل، باورم نمی‌شه کوکی رو به یاد داشته باشی.

آره حالش خوبه ... » و تا ده دقیقهٔ بعد داشت دربارهٔ کوکی و اینکه حالا حسابی یک گربهٔ بالغ شده حرف می‌زد!

۷۵ تکنیک | زندگی‌اش را تعقیب کن

مثل یک دوربین کنترل جاده، کوچک‌ترین جزئیات زندگی هم‌صحبتت را دنبال کن؛ بعد مثل یک خبر جدید و تازه در گفتگویت از آن‌ها یاد کن. این کارت باعث می‌شود یک حس صمیمت فوق‌العاده بینتان شکل بگیرد.

وقتی که از آخرین اتفاق بزرگ یا کوچک زندگی آن فرد اسم می‌بری، این اعتقاد عمیق قلبی او را مورد تأیید قرار می‌دهی که او یک ستارهٔ استثنائی است که دنیا حول محور او می‌چرخد. مطمئن باش به خاطر درک این مسئله عاشقت خواهد شد!

یک هفته بعد کاری به من زنگ زد و پرسید آیا دوست دارم برای مجله‌اش مطلب بنویسم؟ به نظرت آیا او به این خاطر به من فکر کرده بود که من از تکنیک بالا استفاده کرده بودم و کوکی را به یاد داشتم؟ کی می‌داند! ولی خودم که این طور فکر می‌کنم. آن‌قدر تأثیر این تکنیک را روی آدم‌های مختلف دیده‌ام که نمی‌توانم بگویم این مسئله اتفاقی بوده است.

شاید بپرسی آخر سیاستمدارها چطور این همه جزئیات را در مورد این همه آدم در خاطرشان حفظ می‌کنند؟ جواب این است: آن‌ها از تکنیک بعدی استفاده می‌کنند.

۷۶ چطور با چیزی که به یاد می‌آوری آنها را شگفت‌زده کنی؟

چند سال قبل، در یک مهمانی سیاسی شرکت کردم. در طول مهمانی، یکی از مهمان‌ها توجه مرا به خودش جلب کرد. هر از گاهی او را می‌دیدم که دارد با شور و هیجان با عده‌ای حرف می‌زند. مدتی بعد می‌دیدم تنها ایستاده است و دارد روی کارتی که در دستش است چیزی می‌نویسد. بار دیگر که به او نگاه می‌کردم، می‌دیدم دارد با کسی گپ می‌زند و دقیقهٔ بعد می‌دیدم که دوباره دارد چیزی می‌نویسد. خلاصه او به مدت یک ساعت به این کار ادامه داد. داشتم از فضولی می‌مردم.

در یک مقطعی از مهمانی من تنها کنار میز نوشیدنی‌ها ایستاده بودم که او با لبخند گشاده‌ای خودش را معرفی کرد: « سلام، من جو اسمیت

هستم. » همین طور که داشتیم با هم حرف می‌زدیم دلم می‌خواست بپرسم چرا با چنان شدت و حدتی یادداشت برمی‌دارد ولی به زور جلوی خودم را گرفتم.

چند دقیقه بعد، چشمم به یکی از دوستانم در آن سمت اتاق افتاد و برای همین از هم خداحافظی کردیم و رفتیم. جو از من خواست کارت ویزیتم را به او بدهم. همین طور که داشتم از او دور می‌شدم دزدکی نگاه کردم؛ مچش را گرفتم! او داشت روی کارت من چیزی می‌نوشت. همین را لازم داشتم. من به طرف او برگشتم و گفتم: « من که حزبم را به شما نگفتم. چی دارید می‌نویسید؟ »

او به جوک بیمزهٔ من خندید و گفت: « مچم را گرفتی! » او کارتم را برگرداند و من کلمه‌ای روی آن دیدم. بعد برای اینکه بدگمانی مرا از بین ببرد، جیبش را از کارت ویزیت‌هایی که از آدم‌های مختلف گرفته بود خالی کرد و نوشته‌های پشت آن‌ها را به من نشان داد. آن شب فکرکردم جو اسمیت صرفاً برای به خاطر سپردن آدم این کار را می‌کند، اما چند ماه بعد فهمیدم که این دیوانگی یک نوع روش است.

یک روز صبح صندوق پستی‌ام را باز کردم و دیدم که جو برایم کارت پستالی فرستاده است. او برایم نوشته بود که برای سنای امریکا نامزد شده است. این جمله‌اش قلب مرا به تسخیر خود در آورد. اگر در ایالت او زندگی می‌کردم، چنین حرکتی می‌توانست باعث شود که به او رأی بدهم.

تکنیک ۷۶ | پروندهٔ کارت ویزیت

درست بعد از اینکه در یک مهمانی با کسی حرف زدی، خودکار خود را بیرون بیاور. در پشت کارت ویزیتش نکته‌هایی را بنویس که حرف‌هایتان را به یادت بیاورد: مثلاً رستوران مورد علاقهٔ او،

ورزش مورد علاقه‌اش، فیلم یا نوشیدنی مـورد علاقـه‌اش و یـا شاید جوکی که برایت تعریف کرده است.

در ملاقـات بعـدی‌ات بـه آن رسـتوران، ورزش، فـیلم، نوشیدنی و ... مورد علاقهٔ او اشارهٔ کوچولویی بکن.

او ممکن است بالا و پایین نپرد و باهیجان نپرسد: « وای چطوری یادت مونده؟ » ولی در هر حال تو را به خاطر خواهد سپرد. چون آدم‌هـای موفـق با کسانی که به مسائلی غیر از موفقیت‌های بزرگ آن‌ها اشاره می‌کنند، نوعی احساس نزدیکی می‌کنند. سیاستمدارها مدام در حال فروش خـود هـستند. (اگر در این مانده‌ای که چرا به امریکا می‌گویند سرزمین « قول و قرارهـا »، در موقع انتخابات گوش‌هایت را باز کن.) البته آن‌ها برای اینکـه بداننـد چـه قولی به دیگران بدهند، از تکنیک فوق‌العادهٔ بعدی استفاده می‌کنن.



۷۷ چطور با مردمک چشم‌هایت چیزی بفروشی؟

درصد فروش‌هایی که جیمی، یکی از دوستان خوب من، می‌کند باورنکردنی است. حتی مدیر فروشش هم نمی‌داند که او چطور این کار را می‌کند، ولی من می‌دانم. چون خودش به من گفته است.

جیمی می‌گوید: « تکنیک‌های فوق‌العاده‌ای که او در تمام این سال‌ها در مورد فروش موفق یاد گرفته، همگی در برابر تکنیکی که به آن می‌گوید: « تکنیک فروش با مردمک چشم » رنگ می‌بازد.

« فروش با مردمک چشم » به معنی حفظ کردن یک دو جین تکنیک نیست. جیمی می‌گوید این تکنیک صرفاً این است که تو چشم‌هایت را باز نگه داری، واکنش‌های مشتری‌ات

را زیر نظر بگیری و حرف‌هایش را بر اساس حرکت‌های بدنش تعبیر کنی.

جیمی در هنگام توضیح تکنیک خود، بیشتر از آنکه روی صحبت‌های حین معامله تأکید کند، روی این قضیه تأکید می‌کند که مشتری چطور سر جایش وول می‌خورد و به بدنش پیچ و تاب می‌دهد؛ او حرکت‌های غیرارادی سر مشتری‌اش را به دقت زیر نظر می‌گیرد. اشاره‌های دست، چرخش بدن، حالت‌های صورت او، حتی حرکت مردمک‌های چشمش را مورد بررسی قرار می‌دهد. جیمی می‌گوید فهمیدن این مسئله که چه چیزی مشتری را روشن می‌کند، چه چیزی خاموش و چه چیزی هیچ تفاوتی ندارد، می‌تواند باعث جوش خوردن معامله یا بر هم خوردن آن بشود.

چطوری جیمی می‌فهمد که تصمیم‌گیرندهٔ اصلی کیست؟

محصولی که جیمی می‌فروشد یک ابزار برقی گران‌قیمت است. اغلب او مجبور است به یک گروه ده، بیست‌نفری یا بیشتر محصولش را معرفی کند. او می‌گوید: « اولین چالش کار این است که بفهمی تصمیم‌گیرندهٔ اصلی کیست؟ »

جیمی به روشی غیرمعمول (که من لزوماً آن را پیشنهاد نمی‌کنم) به جنگ این چالش می‌رود. درست بعد از گفتن جملهٔ « عصر بخیر خانم‌ها و آقایان » او حرفی می‌زند که کمی گیج‌کننده است. چرا؟ چون گروهِ حیرت‌زده نمی‌دانند چه واکنشی نشان بدهند. برای همین سرهایشان را مثل گل آفتابگردان به سمت ... حدس بزن کی؟ بله، به سمت وزنهٔ اصلی، می‌چرخانند. آهان! حالا جیمی تصمیم‌گیرندهٔ خود را پیدا کرده است. و می‌تواند تکنیک « فروش با مردمک چشم » را روی او اعمال کند.

بعد از اینکه سرنخت را پیدا کردی چه بکنی؟

جیمی می‌گوید: « بعضی از علامت‌ها خیلی واضح‌اند. آدم‌ها به نشانهٔ بی‌اعتنایی شانه‌هایشان را بالا می‌اندازند. برای نشان دادن بیقراری‌شان،

انگشتشان را روی میز می‌زنند یا وقتی که احساس راحتی نمی‌کنند، یقه‌شان را باز می‌کنند، ولی صدها ژست ناخودآگاه دیگر هم هست که من شاخک‌هایم را روی آن‌ها تنظیم می‌کنم.

« برای مثال من زاویهٔ دقیق سر مشتری‌ام را نگاه می‌کنم. اگر کاملاً روبروی من است (مخصوصاً اگر با زاویه کمی خم هم شده باشد) معنایش این است که او به موضوع علاقه‌مند شده است. در این صورت من به حرف زدنم ادامه می‌دهم، ولی اگر سرش کمی به طرف دیگر چرخید، آن را نشانهٔ عوض کردن موضع می‌گیرم و شاید سراغ یکی دیگر از مزایای محصولم بروم.

جیمی نه تنها چیزی را که از واکنش‌های مشتری‌اش می‌بیند می‌گیرد، بلکه با دل و جرئت قدم پیش می‌گذارد تا اگر احساس کند وضعیت بدنی مشتری به حالت پذیرا بودن نیست، آن را تغییر دهد. جیمی می‌گوید: « اول باید جسم باز باشد، تا ذهن هم به دنبال آن بیاید. » او ادامه می‌دهد: « برای مثال اگر مشتری دست‌هایش را روی سینه قفل کرده است، چیزی به او بده تا نگاه کند. به این ترتیب او برای گرفتن بروشور یا کاغذ مجبور است دست‌هایش را از هم باز کند. کیف او همیشه پر از چیزهایی است که برای چنین مواقعی به درد می‌خورد. او عکس زن و بچه‌هایش را نشان مشتری‌های متأهلش می‌دهد. یک ساعت عتیقه برای کسانی که به عتیقه علاقه دارند. جیمی می‌گوید: « باید بتوانم کاری کنم تا او دست‌های قفل‌شده‌اش را از هم باز کند. »

جیمی همچنین زمانِ معرفی خود را با واکنش‌های پنهانی مشتری هماهنگ می‌کند. وقتی که مشتری دستش را برای گرفتن چیزی دراز می‌کند، جیمی آن را چنین تعبیر می‌کند که باید آهسته صحبت کند و یا به‌طور کلی ساکت شود. دست دراز کردن به سوی جعبهٔ دستمال کاغذی می‌گوید: « دارم راجع بهش فکر می‌کنم. »

البته جیمی همیشه گوش بزنگ علائمی است که نشان می‌دهد مشتری دوست دارد معامله سر بگیرد، مثلاً قرارداد یا خودکار را برمی‌دارد یا کف دست‌هایش را بالا می‌گیرد.

یک سرنخ دیگر نشان می‌دهد که طرف مقابلت دارد راضی به امضای قرار داد می‌شود این است که سرش را مثل اردک پلاستیکی بالا و پایین می‌کند. این علامت‌ها در سکوت فریاد می‌زنند: « آره، می‌خرم. » فروشنده‌هایی که مهارت‌های چندانی ندارند، همین طور به حرف زدنشان ادامه می‌دهند تا مطمئن شوند دیگر هیچ تکنیک فروشی ناگفته نمانده است. بسیاری از آن‌ها آن‌قدر به حرف زدنشان ادامه می‌دهند که باعث می‌شوند دیگر اصلاً معامله‌ای سر نگیرد! از آن طرف، وقتی که مشتری‌ها سرشان را به جلو و عقب تکان بدهند، منظورشان نه است. (کاری به حرف‌هایی که می‌زنند نداشته باش.)

این تکنیک فقط برای فروش نیست

دوستان و عزیزانت هم معمولاً بدون گفتن کلمه‌ای خواسته‌هایشان را ابراز می‌کنند. وقتی که دوست من دبورا با تونی نامزد کرد، برای همه معلوم بود (البته به‌جز خود دبورا) که این ازدواج چندان مناسب نیست. چند ماه قبل از ازدواجشان به دبورا گفتم: « دب، واقعاً مطمئنی که تونی وصلهٔ تن توست؟ »

او در حالی که سرش را به چپ و راست و عقب و جلو تکان می‌داد گفت: « من خیلی دوسِش دارم. » آن ازدواج هیچ وقت صورت نگرفت. بعداً دبورا چیزی را فهمیده بود که ذهنش هنوز متوجه نشده بود.

مثل یک سیاستمدار، به گفتگوهای اجتماعی هم مثل مسائل کاری نگاه کن. حتی اگر محصولی نداری، باز هم از آن‌ها می‌خواهی که ایده‌هایت را بخرند. اگر شنونده‌ات در حین حرف زدن رویش را برگرداند، روی این قضیه تمرکز نکن که او چه آدم بی‌ادبی است؛ در عوض مثل یک فروشندهٔ

حرفه‌ای از خودت بپرس: « چطوری می‌توانم موضوعی را پیش بکشم که چراغ این فرد راروشن کند. » اگر تمام بدنش را برگرداند، در مورد موضوع مورد علاقهٔ او صحبت کن: « جرج، گفتی اون ماهی‌ای که دو هفتهٔ پیش گرفتی چه قدی بود؟ » یا اسمش را ببر و یک سؤال شخصی بپرس؛ این کار همیشه جواب می‌دهد: « آرکیبالد، گفتی اسم تیم فوتبال دبیرستانت چی بود؟ »

ما فقط از چند تا واکنش حرف زدیم. اگر بخواهیم در مورد اشارات زبان بدن حرف بزنیم، خودش یک کتاب می‌شود (البته کتاب‌های زیادی دربارهٔ آن در بازار است.) زبان بدن آدم‌ها را یاد بگیر و هر وقت خواستی چیزی به کسی بفروشی، رأیش را به دست بیاوری یا او را متقاعد کنی که تو بهترین گزینه برای کار یا همسر آینده‌اش هستی، از آن استفاده کن.

۷۷ تکنیک فروش با مردمک چشم

بدن انسان یک ایستگاه رادیویی ۲۴ ساعته است که پیغام‌های مختلفی را مخابره می‌کند، از قبیل « تو مرا به هیجان می‌آوری »، « تو مرا خسته می‌کنی » « از این جنبهٔ محصولت خوشم نمی‌یاد. » و ...

پشت مردمک چشم‌هایت دوربین مخفی بگذار تا تمام علامت‌هایی را که دوستان و مشتری‌هایت از خود نشان می‌دهند ضبط کند. بعد بر اساس آن‌ها موجت را تنظیم کن.

شاید بگویی چقدر خوب می‌شد اگر ما هم مثل جیمی می‌توانستیم کاری کنیم شنونده‌هایمان هر چیزی را که می‌گوییم قبول کنند؟ خوب، ما هم می‌توانیم این کار را بکنیم، به شرطی که چشم‌هایمان را باز نگه داریم.

یک مرور کلی

هر چه لازم بود گفتیم. باید یادت باشد قبل از اینکه به مهمانی بروی، غذا بخوری تا دست‌هایت برای دست دادن با آدم‌های کله‌گنده آزاد باشد. وقتی که رسیدی دم در می‌ایستی و اتاق را بررسی می‌کنی تا یک دید کلی به دست بیاوری. حین این کار سعی کن انتخاب‌کننده باشی، نه انتخاب‌شونده. وقتی که در جمع ایستاده‌ای، با دست‌هایی که می‌گویند « به سوی من بیا »، در نظر دیگران فرد مطلوبی خواهی آمد.

البته حتماً فراموشت نشود که تکنیک‌های فصل‌های قبل را هم به کار ببری. اگر چشمت به کسی خورد که دوست داری با او حرف بزنی، دنبال « این چیه؟ »ای بگرد تا بتوانی درباره‌اش نظر بدهی. اگر چیزی پیدا نکردی، کافی است از میزبانت بپرسی: « اون کیه؟ » اگر میزبانت هم در دسترس نیست، فقط برو و کنار هدفت بایست و به « فالگوش ایستادن » متوسل شو.

وقتی داری با کسی که قبلاً او را ملاقات کرده‌ای حرف می‌زنی، برای بردن رأی یا قلبش از تکنیک‌های بخش دوم استفاده کن تا گفتگو را برای هم‌صحبتت جالب کنی؛ و دست‌آخر از تکنیک‌های این فصل استفاده کن تا در تمام مدت گفتگو حواست به هم‌صحبتت باشد؛ و فراموش نکن همین طوری که داری می‌گویی: « بعداً می‌بینمت »، موضوع صحبت گفتگوی بعدی‌ات با آن فرد را روی کارت ویزیتش بنویسی.

وقتی این تکنیک‌ها را درست انجام دهی، احساس خوبی به تو دست می‌دهد. به استفاده از این تکنیک‌ها ادامه بده تا در میان کله‌گنده‌ها جایی برای خودت دست و پا کنی و دیگر از حضور در مهمانی‌های بی‌اهمیت زجر نکشی و دیگر هیچ کس را هم آدم کوچک و بی‌اهمیتی نبینی.

حالا به بخش پیشرفتهٔ کتاب می‌رسیم. شاید با خواندن بعضی از این تکنیک‌ها گیج شوی و سرت را بخارانی، ولی لطفاً به خواندنت ادامه بده. به این تکنیک‌ها توجه خاصی نشان بده. چون یک جایی، یک زمانی ممکن

است مات و مبهوت سرت را به خاطر مسئله‌ای به‌مراتب دردناک‌تر بخارانی! مثلاً وقتی که به سقف شیشه‌ای می‌خوری یا یک رابطهٔ کاری، دوستی یا عشقی‌ات شکرآب می‌شود. اگر تکنیک‌های بعدی را نخوانی هرگز متوجه نمی‌شوی که اشتباه از تو بوده است.

بخش نهم

چطور دیوار حائل بین خود و دیگران را خراب کنی؟

connect

وقتی بچه بودم مادرم هر هفته مرا به انجمن جغرافی‌دانان می‌برد تا فیلم تماشا کنم. یک بار فیلمی دربارهٔ ببرها دیدم که تا سال‌ها باعث شد شب‌ها کابوس ببینم. همین طور که در سالن تاریک نشسته بودم، ببر ماده‌ای را دیدم که سه تا توله به دنیا آورد. یکی از توله‌ها پایش مادرزادی معیوب بود. من دیدم که چطور بچه ببرهای دیگر او را از خودشان می‌راندند و آنجا، درست جلوی چشم دوربین، آن‌قدر شکنجه‌اش دادند تا مرد. یادم می‌آید کلی گریه کردم و به این فکر کردم که آن توله‌های سالم چقدر شبیه چند تا از همکلاسی‌هایم هستند. بعضی اوقات آن‌ها خیلی بیرحم می‌شدند.

بهترین دوست من در آن دوران دختر زیبایی بود به نام استلا، که هم از درون زیبا بود و هم برون، ولی لکنت زبان داشت و برای همین

مسئله، بسیاری از همکلاسی‌هایمان پشت سرش به او می‌خندیدند و او را در جمع خودشان و بازی‌هایشان راه نمی‌دادند.

بچه‌ها چندان عوض نشده‌اند. وقتی که برای نوجوان‌ها صحبت می‌کنم معمولاً بحث به موضوع محبوبیت کشیده می‌شود. همه می‌خواهند دیگران آن‌ها را دوست داشته باشند. هر از گاهی دانش‌آموزان دربارهٔ اینکه فلان دختر نقص جسمی کوچولویی مثل چشم لوچ یا لکنت زبان دارد حرف می‌زنند. آن‌ها می‌گویند بچه‌های دیگر به آن دختر می‌خندند و او را مسخره می‌کنند. یا از پسری می‌گویند که پایش لنگ است و کسی او را برای تیم بیسبالش دعوت نمی‌کند. حتی اگر آن پسر بتواند پا به پای بقیه بچه‌ها بدود، باز هم بعضی از بچه‌ها دوست ندارند که یک آدم چلاق جزء تیم آن‌ها باشد.

سال‌ها می‌گذرد و آن کودکان بزرگ می‌شوند، اما تغییر چندانی به وجود نمی‌آید. البته خوشبختانه بزرگسالان در مورد معلولیت‌های جسمی به اندازهٔ کودکان بیرحم نیستند، ولی در مورد ناتوانی‌های اجتماعی می‌توانند به همان اندازه سنگدل باشند. ناتوانی‌های اجتماعی زیاد آشکار نیستند چون ما اغلب خودمان آن‌ها را در وجودمان نمی‌بینیم. در واقع نسبت به معلولیت‌های اجتماعی خود کور و نسبت به نواقص کلامی‌مان کر هستیم، ولی همان عیب‌ها را خیلی سریع در دیگران می‌بینیم.

تا حالا چند بار شده که یکی از رفقایت گاف بدجوری داده باشد؟ تا حالا چند بار شده به خاطر یک حرکت احمقانه کسی را از دفتر زندگی‌ات پاک کرده باشی؟ فکر می‌کنی او می‌دانسته دارد چه کار می‌کند؟ البته که نه. او روحش هم خبر نداشته که دارد از خط قرمزی عبور می‌کند یا پا روی دم تو می‌گذارد. احتمالاً هیچ کس تا حالا دربارهٔ زیرنویس‌هایی که قرار است در فصل آخر این کتاب به آن‌ها بپردازیم چیزی به آن‌ها نگفته است.

همهٔ ما دربارهٔ محدودیت‌هایی که بعضی از شرکت‌ها برای زن‌ها و

اقلیت‌ها به وجود می‌آورند و بـه قـول معـروف دیـواری حائـل بـین آن‌هـا و خودشان ایجاد می‌کنند، شنیده‌ایم. نوع دیگری از این دیوار هـم هـست کـه مردم به ندرت دربارهٔ آن حرف می‌زنند، در حالی کـه بـه‌مراتـب از آن یکـی بدتر و مخرب‌تر است ـ چون تو نمی‌توانی قانونی علیه آن وضـع کنـی. فقـط گفتگوکنندگان برتر متوجه این دیوار می‌شوند. البته این دیـوار از آهـن هـم سخت‌تر است. چه بسیار افراد باهوشی کـه دارنـد در جـادهٔ موفقیـت پـیش می‌روند تا خود را به پسرها و دخترهای موفق انتهای راه برسانند، ناگهان بـا سر به این دیوار حائل می‌خورند. افرادی که قادرند از این دیوار حائل بگذرند کسانی هستند که خود را مقید به استفاده از تکنیک‌هایی مـی‌کننـد کـه در ادامه می‌آید.

به تک‌تک تکنیک‌هایی که در ادامه می‌آید فکـر کـن. اگـر دیـدی کـه یکی، دو تا از آن‌ها برایت آشنا هستند، دستی به شانه‌ات بـزن چـون معلـوم می‌شود در آن حوزه خودت یک‌پـا اسـتاد هـستی. حواسـت بـه نقطـه‌هـای حساس گفتگو باشد ـ آن جاهایی که مـی‌بینـی داری مـی‌گـویی: « شـوخی می‌کنی؟ ایرادش چیه؟ »

حواست را جمع کن! شاید خودت هم یک زمـانی، یـک جـایی، همـین اشتباه را مرتکب بشوی. بعد وقتی که برندهٔ بزرگی به پیشنهاد تو به سـردی جواب می‌دهد، به تلفنت جواب نمی‌دهد، به تو ترفیـع نمـی‌دهـد، تـو را بـه مهمانی دعوت نمی‌کند، قرار ملاقاتت را نمی‌پذیرد، هرگز نخواهی فهمید که چه اتفاقی افتاده است.تک‌تک تکنیک‌های این بخـش را بخـوان تـا مطمـئن شوی هیچ کدام از این اشتباهات ظریف را مرتکب نمی‌شوی و نمـی‌گـذاری هیچ کدام از بازیکنان بزرگ لت و پارت کنند و مانع از رسیدن تو به چیـزی شوند که در زندگی می‌خواهی.

۷۸

چطور با چشم‌پوشی کردن از اشتباهات احمقانهٔ دیگران محبت آن‌ها را به دست بیاوری؟

یک واکنش فوق‌العاده، بار دیگر چشم مرا به روی تفاوت میان برندگان بزرگ و بازنده‌های کوچک باز کرد. چند سال قبل، برای شرکتی پروژه‌ای را انجام می‌دادم. یک روز چهار تا از ماهی‌های بزرگ شرکت، مرا برای ناهار دعوت کردند. آن‌ها می‌خواستند مرا با مشکلاتی که شرکتشان با آن دست به گریبان بود آشنا کنند.

در ساعت اوج شلوغی به رستوران نسبتاً شلوغی در وسط شهر رفتیم. بیشتر آدم‌هایی که در آنجا بودند شرکتی بودند و همه جور تیپی در میان آن‌ها دیده می‌شد، از مدیر گرفته تا کارمند ساده. رستوران پر از همهمه بود. ما شروع به صحبت دربارهٔ چالش‌های شرکت کردیم. مدیر

عامل شرکت، آقای ویلسون، داشت دربارهٔ چشم‌انداز مالی صحبت می‌کرد که ناگهان بنگ! یکی از گارسون‌ها سینی پر از بشقاب از دستش رها شد و روی زمین افتاد. لیوان‌ها شکستند، بشقاب‌ها با سر و صدای زیادی بر زمین خوردند و یک سیب‌زمینی پخته هم قل خورد و صاف افتاد زیر پای آقای ویلسون.

طبیعتاً همهٔ آدم‌های توی رستوران به طرف گارسون بیچاره برگشتند. هر کس از هر گوشه‌ای متلکی پراند: « وای! »، « دست‌وپاچلفتی »، « هی، حواست کجاست؟ »، « بیچاره، کارش تمومه! » خلاصه انواع و اقسام خنده‌ها از هر طرف به گوش می‌رسید.

با این حال، ویلسون همچنان به حرف زدن خودش ادامه داد. هیچ کدام از برندگان بزرگ دیگر هم برنگشتند و به صحنه نگاه نکردند؛ انگار که هیچ اتفاقی نیفتاده است. همین طور که داشتیم به صحبت‌هایمان ادامه می‌دادیم، کم‌کم رستوران ساکت شد. (چند دقیقه بعد آن سیب‌زمینی پخته از زیر میز ما به سمت دیگری پرتاب شد! با خودم گفتم: « یعنی آقای ویلسون در جوانی‌اش بازیکن فوتبال بوده؟ ») موقع صرف قهوه، مدیر بازاریابی، آقای داوسون داشت دربارهٔ برنامهٔ توسعهٔ شرکت حرف می‌زد که ناگهان دستش به فنجان قهوه‌اش خورد. تا خواستم بگویم: « ای، وای » زبانم را گاز گرفتم. قبل از آنکه بتوانم دستمالم را بردارم و به او کمک کنم، داوسون با دستمال خودش قهوه را پاک کرد. در تمام مدت رشته کلامش را یک لحظه هم قطع نکرد. هیچ کدام از همکاران خونسردش هم نشان ندادند که متوجه وارونه شدن فنجان شده‌اند.

در آن لحظه فهمیدم که پسرها و دخترهای بزرگ هیچ گافی را نمی‌بینند یا نمی‌شنوند. آن‌ها هرگز نمی‌گویند: « دست‌وپاچلفتی » یا « آه » و یا حتی « وای. » آن‌ها اشتباهات کوچولوی همکارانشان، گاف‌ها و خیطی‌های آن‌ها را ندیده می‌گیرند و خیلی ساده وانمود می‌کنند متوجه

هیچ چیزی نشده‌اند. از اینجا بود که تکنیک « شتر دیدی، ندیدی » زاده شد.

بگذار در سکوتت زجر بکشم

من دوستی دارم که هر وقت عطسه می‌کنم می‌گوید: « سرما خوردی؟ »؛ هر وقت که سنگی زیر پایم می‌لغزد می‌گوید: « مواظب باش! »؛ هر بار که مرا بعد از یک روز طولانی کاری می‌بیند می‌گوید: « خسته‌ای؟ » احتمالاً طفلکی فکر می‌کند دارد با این کار به نیازهای من توجه نشان می‌دهد، ولی بعضی وقت‌ها دیگر اعصاب مرا خرد می‌کند. آن وقت است که دلم می‌خواهد داد بزنم: دست از سرم بردار. بگذار در سکوتِ تو درد بکشم.

اگر داری با دوستی شام می‌خوری و او دسته‌گلی آب داد، ریختن لیوانش را نادیده بگیر، نسبت به عطسه، سرفه یا سکسکه‌اش ناشنوا باش. مهم نیست چقدر از ابراز همدردی‌ات نیت خیر داری؛ هیچ کس دوست ندارد اشتباهاتش به رویش آورده شود.

ممکن است بگویی: « بسیار خوب، برای دسته‌گل‌های کوچیک باشه ... ولی اگه اوضاع واقعاً بیریخت شد، چی؟ » مثلاً موجی از چای از آن سوی میز به سمت تو راه افتاد و چیزی نمانده بود که روی لباست بریزد؛ اینجا که دیگر نمی‌توان وانمود کرد که هیچ اتفاقی نیفتاده، مگر نه؟ در چنین مواقعی، اگر امکان دارد، فوراً دستمالت را بردار و روی آن بگذار و جلوی پخش شدن چای را بگیر. در تمام مدت به حرف زدنت ادامه بده و سعی کن یک کلمه هم از حرفی که داشتی قبل از واژگون شدن فنجان می‌زدی، از قلم نیندازی. ممکن است همراهت با دستپاچگی شروع به عذرخواهی کند. تو با مهارت یک پرانتز میان حرف‌هایت باز می‌کنی و می‌گویی: « چیزی نیست » و بعد به حرف زدنت ادامه می‌دهی. از همین حرکت‌های ظریف است که گربه‌های بزرگ همنوعان خود را می‌شناسند.

۷۸ تکنیک
شتر دیدی، ندیدی

گفتگوکنندگان برتر خطاهایی را که دوستان، همکاران و آشنایان می‌دهند به روی آن‌ها نمی‌آورند. آن‌ها وانمود می‌کنند متوجه خرابکاری هم‌صحبتشان نشده‌اند. برندگان بزرگ هرگز به گاف‌های دیگران نمی‌خندند.

آدم‌ها معمولاً از این متنفرند که دیگران آن‌ها را در لحظه‌هایی که نمی‌درخشیده‌اند به یاد بیاورند، ولی یک حالت دیگر هم هست که به همان اندازه از آن متنفرند: وقتی که گوینده دارد می‌درخشد ... و یکمرتبه چیز دیگری وارد صحنه می‌شود و حواس دیگران را از او پرت می‌کند.

گفتگوکنندگان برتر با استفاده از تکنیک بعدی، درخشش را به چشم‌های گرفتهٔ هم‌صحبتشان برمی‌گردانند.

۷۹

چطور وقتی زبانشان گیر می‌کند قلبشان را تسخیر کنی؟

در ژاپن باستان، اگر تو جان کسی را نجات می‌دادی، او وظیفهٔ خودش می‌دانست که تا آخر عمر به تو خدمت کند. در این دوران هم اگر تو داستان کسی را نجات بدهی، ذره‌ای از آن غریزهٔ باستانی در وجود او به جوش می‌آید.

همیشه همین طور است: یک نفر دارد داستانی را تعریف می‌کند و همین که به اوج داستان می‌رسد ـ بوم! وقفه‌ای ایجاد می‌شود؛ مهمان جدیدی از راه می‌رسد؛ فردی با ظرفی پر از شیرینی و آجیل وارد می‌شود یا بچه‌ای شروع به گریه می‌کند. ناگهان توجه همه به سمت تازه‌وارد، خوردنی توی ظرف یا کوچولوی دوست‌داشتنی معطوف می‌شود. هیچ کس متوجه وقفهٔ ایجادشده نمی‌شود هیچ کس مگر خود

گوینـده. آن‌هـا همگـی یـادشـان مـی‌رود گوینـده حـرفش را تمـام نکـرده است.

یا مثلاً تو با جمعی از دوستانت در اتاق پذیرایی نشسته‌ای و یکـی دارد لطیفه‌ای تعریف می‌کند. ناگهان درست قبل از گفتن نکتـۀ خنـده‌دار، جـانی کوچولو ظرفی را روی زمین می‌اندازد یا تلفن زنگ مـی‌زنـد. بعـد از افتـادن بشقاب همه دربارۀ دست‌وپاچلفتگی جانی کوچولـو حـرف مـی‌زننـد. بعـد از تلفن موضوع به سمت ازدواج به تأخیرافتاده یا عمل جراحی فرد تلفن‌کننـده می‌چرخد و هیچ کس متوجه نمی‌شود لطیفه ناتمام مانده است ـ هیچ کـس مگر خود کسی که داشته آن لطیفه را تعریف می‌کرده. (این بـلا حتمـاً سـر خودت هم آمده است؛ مثلاً با دوسـتانت تـوی رسـتوران نشـسته‌ای و نوبـت توست که بقیه را بخندانی، ولی درست همان لحظه گارسون سر می‌رسد تـا سفارش غذا بگیرد. چقدر حالت گرفته می‌شود؟)

بسیاری از قصه‌گویان و بذله‌گویان خجالتی‌تر از آن هستند کـه بعـد از وقفه‌ای که ایجاد شده بگویند: « آره، داشتم می‌گفـتم ... » در عـوض آن‌هـا تمام بعد از ظهر خودشـان را مـی‌خورنـد کـه حرفـشان را تمـام نکـرده‌انـد. اینجاست که تو وارد معرکه می‌شوی، با تکنیکی که به آن می‌گویم « زبانـت را برای کمک قرض بده و او را نجات بده. »

وقتی که قصه‌گو با کمک تو داستانش را از همانجایی که ناتمام مانده از سر می‌گیرد و دوباره در کانون توجه قرار می‌گیرد، می‌توانی برق حق‌شناسی را در چشم‌هایش ببینی. دیگران هم حساسیت و توجه تـو را بـه قـدر کـافی تحسین خواهند کرد. اگر کسی که داستانش را نجات داده‌ای می‌تواند تـو را استخدام کند، به تو ترفیع دهد، از تو خرید کند یا زنـدگی‌ات را بهتـر کنـد، دیگر واقعاً خوش به حالت می‌شود! برنـدگان بـزرگ حافظـه‌ای قـوی دارنـد. وقتی تو لطف کوچکی مثل « قرض دادن زبان » به آن‌ها بکنی، آن‌ها راهـی برای جبران آن لطف پیدا خواهند کرد.

۷۹
تکنیک | زبانت را برای کمک قرض بده

هر وقت که داستان کسی در میانهٔ راه قطع می‌شود، بگذار چیزی که باعث ایجاد وقفه شده، کار خودش را بکند. به همه زمان لازم را بده تا دربارهٔ آن کوچولوی دوست‌داشتنی، سفارش غذا یا تکه‌های شکستهٔ ظرف چینی حرف بزنند.

بعد وقتی که دوباره گروه به دور هم جمع شد، خیلی ساده به طرف کسی که داستانش در وسط راه قطع شده برگرد و بگو: « لطفاً بقیهٔ داستانتون رو بگید. » یا حتی بهتر از آن، به یادش بیاور که در کجای داستان بوده است. بعد بپرس: « خوب بعد از اینکه ... . چه اتفاقی افتاد؟ »(و در جای خالی چند تا کلمهٔ آخری‌اش را بگذار.)

هاروی مک‌کی، یکی از برندگان بزرگ دنیا، که از فروشندگی پاکت نامه به مدیر اجرایی یک شرکت بزرگ رسید و یکی از محبوب‌ترین سخنرانان انگیزشی دنیاست، می‌گوید که دنیا حول محور لطف‌ها می‌چرخد. واقعاً که گل گفته! در سه تکنیک بعدی به این مسئله می‌پردازیم.

۸۰ چطور به آن‌ها بفهمانی فلان قضیه چه سودی برای آن‌ها دارد؟

همهٔ آدم‌ها فقط به یک چیز اهمیت می‌دهند: اینکه هر کاری چه نفعی برای آن‌ها دارد. هر بار که کسی چیزی می‌گوید واکنش غریزی شنونده این است که: « این چیزی که می‌گی واسهٔ من چی داره؟ » فروشندگان حرفه‌ای به این قضیه توجه بسیاری می‌کنند و هرگز مذاکراتشان را با صحبت از ویژگی‌های محصول یا خدماتشان آغاز نمی‌کنند. حرفه‌ای‌های برتر صحبت‌هایشان را با مزایایی که آن محصول یا خدمات برای طرف مقابل دارد شروع می‌کنند. به‌جز موارد استثنائی، برندگان بزرگ معمولاً دو تا برگ را روی میز می‌گذارند: « برای من چه سودی داره؟ » و « برای تو چه سودی داره؟ » این مسئله آن‌قدر حیاتی است که اگر این دو را با هم قاطی کنند، در حد یک بازندهٔ کوچک پایین می‌آیند.

یک بار یکی از آشنایانم را به ناهار دعوت کردم. می‌خواستم در مورد حرفهٔ سخنرانی‌ام با سام که مدیر یک مؤسسهٔ بازاریابی بود مشورت کنم. من خواسته‌ام را به او گفتم و به شوخی اضافه کردم که آیا می‌توانم در ازای دادن یک ناهار خوب در یک رستوران خوب، یک ساعت از وقت باارزشش را بگیرم. این روش من بود برای گفتن این حرف که: « ببین سام، می‌دونم که این کار هیچ فایده‌ای غیر از یک ناهار خوشمزه و هم‌صحبتی با من برات نداره (در واقع داشتم به‌طور غیرمستقیم جواب سؤال « برای من چه سودی داره؟ » را که احتمالاً او در دل از خود پرسیده بود می‌دادم.) حتی برای آنکه آن ملاقات را برای او خوشایندتر کنم، گفتم: « بهترین روز و بهترین رستورانی رو که در نزدیکی‌ات است انتخاب کن. »

روز بعد، ناهار مشاوره‌ای ما از راه رسید و ۴۵ دقیقه طول کشید تا من از آن سر شهر به این سر شهر بیایم. همین که وارد شدم دیدم سام با چند نفر پشت بزرگ‌ترین میز رستوران نشسته‌اند. مسلماً این وضعیتی نبود که بتوانم راحت با او حرف بزنم و مشورت کنم. متأسفانه در همان لحظه سام متوجه حضور من شد و من نتوانستم جیم شوم.

تا وقتی نوبت قهوهٔ بعد از نهار نرسید من نفهمیدم که چرا سام این همه آدم دور خودش جمع کرده است. در واقع او می‌خواست که هر کدام از آن‌ها دربارهٔ حوزهٔ تخصصی‌اش حرف بزنند و از تجربیات من در حوزهٔ ارتباطات برای پیشرفت در کارش بهره بگیرد. که این طور! پس روباه مکار در واقع قسمت « برای من چه سودی داره »ی خودش را رو نکرده بود.

اگر سام یک برندهٔ بزرگ بود، پشت تلفن شفاف به من می‌گفت: « لیل، من چند تا از افراد شرکتم رو می‌یارم تا تو براشون سخنرانی کنی و در عوض من هم سعی می‌کنم به سؤال‌های تو جواب بدم. البته ما یه گروه ده‌نفری هستیم. دوست داری با ما باشی یا می‌خوای یه روز تنهایی با هم صحبت کنیم؟ »

اگر او با من روراست بود، من برای دار و دستهٔ سام از چم و خم ارتباط با دیگران حرف می‌زدم، ولی با کاری که سام کرد، هر دوی ما ضـرر کـردیم. من یک نصفه روز باارزش را از دست دادم و او هـم یـک سـخنرانی مجـانی برای گروهش را!

لذت کمک کردن به تو را از آن‌ها دریغ نکن

به علاوه برندگان بزرگ وقتی که از کسی درخواست لطفی مـی‌کننـد، همـه چیز را رو می‌کنند و به او می‌فهمانند که آن مسئله چقدر برایـشان اهمیـت دارد. بسیاری از آدم‌های خوش‌قلب وقتی می‌خواهند بگوینـد کـه کمـک آن طرف چقدر برایشان اهمیت دارد دستپاچه می‌شوند. بـرای همـین قـضیه را طوری مطرح می‌کنند انگار که یک خواست معمـولی اسـت ـ در حـالی کـه اصلاً این طور نیست و اهمیت زیادی برای آن‌ها دارد.

یکی از دوستان من به نام اسـتفان یـک بـار از مـن پرسـید آیـا گـروه موزیکی را می‌شناسم که برای مراسم سالانهٔ شرکتشان دعوت کند. من به او گفتم: « نه، متأسفم. کسی رو نمی‌شناسـم. » ولـی اسـتفان بـه ایـن جـواب قـانع نـشد و مـصرانه پرسـید: « لیـل، قـبلاً روی کـشتی بـا گروهـی کـار نمی‌کردی؟ »

من جواب دادم: « چرا، ولی دیگه با اونا ارتباطی ندارم. »

فکر می‌کردم که این حرفم به موضوع خاتمـه مـی‌دهـد، ولـی اسـتفان دست‌بردار نبود. او باز هم مرا تحت فشار قرار داد و من احـساس کـردم دارم گیج و عصبی می‌شـوم. بـالاخره گفـتم: « کـی مـسئول پیـدا کـردن گـروه موزیکه؟ »

او گفت: « من. »

« خفه بشی، استفان. چرا از اول نگفتی؟ حالا که این طوره بذار یه کـم پرس‌وجو کنم ببینم می‌تونم یه گروه خوب واست پیـدا کـنم یـا نـه. » مـن

دوست داشتم به دوستم کمک بکنم، ولی استفان با نگفتن این حرف که این مسئله چقدر برایش مهم است، نزدیک بود کمک مرا از دست بدهد.

وقتی از کسی تقاضای کمکی می‌کنی، بگذار بفهمد که این قضیه چقدر برای تو مهم است. با این کار به چشم او یک تیرانداز ماهر می‌آیی و لذت کمک کردن به تو اغلب برایش کافی است. این لذت را از او دریغ نکن.

تکنیک ۸۰ | خواستهٔ واقعی‌ات را رو کن!

وقتی درخواست یک ملاقات یا دریافت کمکی داری، منافعی را که انجام آن کار برای طرف مقابل به ارمغان می‌آورد برایش توضیح بده. معلوم کن که این مسئله « چه چیزی برای تو دارد؟ » و « چه چیزی برای او؟ » ـ حتی اگر خیلی کوچک باشد. اگر بعداً هر نوع چشم‌داشتی رو شود، ممکن است برچسب موذی بودن به تو بزنند.

درخواست کمک و اجابت کردن آن مثل تار و پودهای پارچه‌ای هستند که فقط وقتی با نهایت دقت و ملاحظه به هم بافته شوند، پارچهٔ مرغوبی از آن به دست می‌آید. بیا با هم روش‌های ظریف دیگری را یاد بگیریم و با کمک آن‌ها طوری این لباس ارتباطی را بدوزی که هرگز پاره نشود.

۸۱ چطور کاری کنی دوست داشته باشند لطفی در حقت بکنند؟

یکی از موکل‌های من به نام سوزان ایوانز رئیس یک مؤسسهٔ املاک و مستغلات بزرگ است. یک بار که توی دفترش نشسته بودیم و داشتیم دربارهٔ پروژه‌ای که قرار بود با هم کار کنیم حرف می‌زدیم، منشی‌اش تلفنی به او گفت: « عذر می‌خوام خانم ایوانز. برادرشوهرتون هری پشت خطه. »

او لبخندی زد و گفت: « بله، بله، البته. وصل کن. »

موکلم از من عذرخواهی کرد و بعد گوشی تلفن را برداشت. من برای چند دقیقه اتاق را ترک کردم تا او در خلوت با تلفن صحبت کند.

وقتی که برگشتم، سوزان در حالی که داشت گوشی را سر جایش می‌گذاشت گفت: « می‌دونستم

بهم زنگ می‌زنه. » آن طور که سوزان گفت فرد پشت تلفن برادرشوهرش بود که با پسرعموی جوانش در یک پمپ بنزین کار می‌کرد، ولی به کار در دنیای املاک و مستغلات علاقه داشت. سوزان برایم توضیح داد که: « قرار شد اون مرد جوون به من زنگ بزنه تا ببینم می‌تونم بهش کمک کنم یا نه . » معلوم بود از اینکه می‌تواند کمکی به برادرشوهرش بکند خوشحال بود. ما صحبت‌هایمان را از همانجایی که قطع شده بود از سر گرفتیم.

هنوز چهار دقیقه نگذشته بود که منشی‌اش دوباره زنگ زد: « خانم ایوانز، آقایی به نام سونی لیکر پشت خط هستند و می‌گویند پسرعموی هری، برادرشوهرتان است و قرار بوده که به شما زنگ بزنند. » سوزان جا خورد. از حالتش می‌توانستم بگویم که به خودش گفته: « عجب! برادرشوهر هول من حتی یه ثانیه هم وقت تلف نکرده. » برای هر دوی ما مثل روز روشن بود که چه اتفاقی افتاده. احتمالاً هری هیجان‌زده به پسرعمویش سونی زنگ زده تا خبر دست‌اول را به او بدهد: « ایوانز تو رو می‌بینه! »، اما سونی با آن تلفن فوری به خانم ایوانز کاری کرد او بفهمد مصاحبه با او بزرگ‌ترین معامله در زندگی بیروح و یکنواخت اوست.

پسرعموی هری به یکی از قانون‌های نگفتهٔ برندگان بزرگ بی‌توجهی کرد: اینکه وقتی کسی قرار است لطفی در حقت بکند، فوراً جلو نپر. بگذار فرد مورد نظر سر فرصت لذت انجام این کار را بچشد. هم برادرشوهر ایوانز و هم پسرعمویش هر دو تا از چشم ایوانز افتادند. همه‌اش هم به خاطر قضیهٔ زمان‌بندی اشتباه! هری برای اینکه مطمئن شود آن بچه فوراً به عروس کله‌گنده‌شان تلفن نمی‌زند، باید خودش یک روز صبر می‌کرد و بعد خبرهای خوب را به عموزاده‌اش می‌داد. به علاوه سونیِ جوان هم باید دربارهٔ برنامهٔ ایوانز از پسرعمویش هری می‌پرسید. گاهی اوقات یک تلفن سریع خیلی مفید است، ولی نه وقتی که کسی قرار است لطفی در حقت بکند.

۸۱
تکنیک | بگذار مزهٔ لطفشان را بچشند

هر وقت یکی از دوستانت موافقت می‌کند لطفی در حقت بکند، بگذار رفیق سخاتمندت سر فرصت از کاری که می‌خواهد انجام دهد لذت ببرد؛ و بعد او را وادار به انجام آن لطف بکن. چقدر باید صبر کنی؟ حداقل ۲۴ ساعت!

ممکن است کسی فکر کند ایوانز کار منصفانه‌ای نکرده که صرفاً به خاطر اینکه سونی اجازه نداده او مزهٔ لطفش را بچشد او را کنار گذاشته، ولی مسئله عمیق‌تر از این حرف‌هاست. احتمالاً در ضمیر ناخودآگاه ایوانز چنین گذشته است: « وقتی این بچه موقع گرفتن شغل این‌قدر به ظرائف زمان‌بندی بی‌توجه است، وقتی بخواهد ملک و املاک خرید و فروش کند، دیگر چه دسته‌گلی به آب می‌دهد؟ » یک تلفن شتاب‌زده به مالک ممکن است به قیمت از دست رفتن هزاران دلار برای مؤسسه تمام شود!

برندگان بزرگ حس ششمی دارند که می‌توانند آیندهٔ تو را ببینند. تک‌تک حرف‌ها و کارهای تو مثل اشعهٔ ایکسی است که استخوان‌بندی فکری‌ات را به آن‌ها نمایان می‌کند.

حالا بیا به رشتهٔ دیگری نگاه کنیم که بین درخواست‌کنندهٔ کمک و اجابت کنندهٔ آن وجود دارد؛ رشته‌ای که نباید آسیب ببیند، چون ممکن است کل رابطه بر هم بخورد.

۸۲ چطور درخواست کمک کنی؟ (و بعد آن را جبران کنی)

یکی از دوستانم به نام تانیا در مؤسسه‌ای کار می‌کند که آدم‌های خبره در هر حرفه‌ای را شناسایی و به کارفرماها معرفی می‌کند. یک بار از او پرسیدم آیا آدم خبره‌ای را می‌شناسد که بتوانم در پروژه‌ای که داشتم روی آن کار می‌کردم از وجود او استفاده کنم. تانیا دفاترشان را گشت و لیستی از اسامی کسانی که به درد کار من می‌خوردند برایم در آورد. برای هر دوی ما مثل روز روشن بود که او حسابی مرا مدیون خودش کرده است!

وقتی که پشت تلفن از او تشکر کردم و آرزو کردم که روزی بتوانم لطفش را جبران کنم، او گفت: «حتماً یه راهی برای جبرانش پیدا می‌کنی.»

من گفتم: «بله، معلومه که پیدا می‌کنم. شک نکن.» و البته باید هر طور بود این کار را

می‌کردم. چون تانیا به من یادآوری کرده بود که آن کار را به خاطر دوستی‌مان انجام نداده، بلکه در ازای آن انتظار چیزی را دارد.

دو روز بعد، تانیا به من زنگ زد و گفت که در عرض یکی، دو ماه آینده به نیویورک می‌آید و زنگ زده که مطمئن شود می‌توانم از او پذیرایی کنم یا نه. مطمئناً می‌توانستم، ولی این درخواست تانیا که بلافاصله در ازای لطفش به من بود، اصلاً رفتار جالبی نبود. بدون شک وقتی که کسی لطفی در حقت می‌کند، تو خودت مدام دنبال راهی می‌گردی تا محبت او را جبران کنی. حتی اگر تانیا یک سال بعد هم زنگ می‌زد، من باز هم به خاطر داشتم که « چیزی به او بدهکارم. » البته از یک طرف هم خوشحال بودم که این اتفاق این‌قدر سریع افتاد چون دیگر با هم بی‌حساب شدیم، ولی در کل حسابی توی ذوقم خورد. چون فهمیدم لطفی که تانیا در حق من کرد، از روی دوستی خالصانه نبود.

وقتی به کسی لطفی می‌کنی، مسلماً او مدیون تو می‌شود؛ چند هفته‌ای صبر کن، نگذار « این به آن در » به نظر بیاید. بگذار درخواست‌کننده‌ات دلش به این خوش شود که تو این کار را به خاطر دوستی‌تان انجام داده‌ای، نه به خاطر اینکه در ازایش انتظار دریافت چیزی را داری. طرف مقابل می‌داند که آن حرف دل‌خوش‌کنک است؛ خودت هم می‌دانی، ولی فقط بازندگان کوچولو هستند که این قضیه را رو می‌کنند.

تکنیک ۸۲
این در (... صبر کن ... صبر کن ...) به آن در

وقتی که لطفی در حق کسی می‌کنی و معلوم است که در ازای آن چیزی می‌خواهی، مدت زمان معقولی صبر کن و بعد از او بخواه که لطفت را جبران کند. بگذار او دلش به این خوش باشد که تو به حرمت دوستی‌تان این کار را کرده‌ای؛ زود به در خانه‌اش نکوب!

۸۳

چطور بفهمی چه حرفی در مهمانی نزنی؟

در زمان‌های قدیم وقتی که پلیس در تعقیب دزد بود، او در به در به دنبال کلیسا می‌گشت تا در آن پناه بگیرد، چون می‌دانست اگر خودش را به محراب کلیسا برساند، دیگر هیچ کس نمی‌توانست تا زمان بیرون آمدن او از کلیسا دستگیرش کند. وقتی که یک گله گرگ در جنگل در تعقیب خرگوشی هستند، چشم‌های او وحشت‌زده به دنبال کندهٔ خالی درختی می‌گردد. او می‌داند تا موقعی که از سوراخ بیرون نیامده، گرگ‌ها نمی‌توانند او را بخورند.

به همین ترتیب، در جنگل انسانی هم گربه‌های بزرگ پناهگاه‌های مخصوص به خودشان را دارند که حتی وحشی‌ترین حیوانات هم می‌دانند نمی‌توانند به آن‌ها حمله کنند.

من دوستی به نام کریستین دارم که مدیر یک آژانس تبلیغاتی است و هر سال مرا به مهمانی شب عید شرکتش دعوت می‌کند. یک سال مهمانی محشر بود و به همه داشت حسابی خوش می‌گذشت ـ یک بریز و بپاش حسابی!

آن‌قدر به کریستین خوش گذشته بود که به من گفت می‌خواهد از در عقبی جیم شود و پیشنهاد کرد مرا هم سر راهش جلوی خانه‌ام پیاده کند.

همین طور که داشتیم به طرف در خروجی می‌رفتیم صدای کشداری را از میان جمعیت شنیدیم: « کریستین ... کریستین ... » این صدای یکی از کارمندان بود. او نزد رئیسش آمد و گفت: « می‌دونی مهمونی خیلی خیلی خوبی بود، ولی من با خودم یه حساب و کتابی کردم دیدم با نصف پولی که امشب اینجا خرج شد، می‌شد یه مهد کودک خوب واسهٔ بچه‌هامون بسازیم تا دیگه خیال ما مادرها هم راحت بشه. »

کریستین که یک گفتگوکنندهٔ ماهر بود دست جین را در دست‌هایش گرفت و لبخند گشاده‌ای به او زد و گفت: « جین، واقعاً ریاضی‌ات خوبه! حق با توست. با نصف پولی که امشب خرج شد، می‌تونستیم همچین کاری بکنیم. اجازه بده تو ساعت کاری درباره‌اش با هم حرف بزنیم. »

بعد به سرعت از آنجا خارج شدیم.

در راه بازگشت به خانه او نفس عمیقی کشید و گفت: « خوشحالم که تموم شد. »

من پرسیدم: « مهمونی بهت خوش نگذشت؟ »

او گفت: « معلومه که خوش گذشت، ولی آدم هیچ وقت نمی‌دونه چی پیش می‌یاد، مثلاً اون حرفی که جین زد. » کریستین برایم توضیح داد که مدیران تا حالا چندین جلسه برای ایجاد چنین امکاناتی برگزار کرده‌اند. حتی برنامهٔ تبدیل کردن یک انبار به یک مهد کودک زیبا را هم ریخته‌اند. من با ساده‌لوحی گفتم چرا این حرف را به جین نزد.

« چون نه جاش بود و نه وقتش. » کریستین آن ماجرا را طوری کنترل

کرده بود که هر برندهٔ بزرگی می‌کرد: برخورد کلامی در حال حاضر ممنوع! (ولی احتمالاً توبیخی خاموش در راه بود.)

جین متأسفانه اولین قانون ناگفتهٔ پناهگاه را زیر پا گذاشته بود. مهمانی جای خوشگذرانی است. آیا کریستین جین را گوشمالی می‌داد؟ آیا او را به خاطر رفتار نامناسبش تنبیه می‌کرد؟ همان لحظه خیر، ولی ممکن بود وقتی زمان ترفیع دادن برسد جین را از قلم بیندازد، ولی تا آن موقع جینی بیچاره حتی نمی‌داند برای چی نادیده گرفته شده است.

آیا همهٔ اینها فقط برای یک بار از خود بیخود شدن بود؟ شاید خود جین غرغرکنان بگوید: « بله. » ولی اشتباه می‌کند. مسئله این است که بازیکنان بزرگ نمی‌توانند این ریسک را بکنند که یکی از اعضای کلیدی‌شان در مهمانی بعدی زیادی از خود بیخود شود. شاید دفعهٔ بعد توی روی یک مشتری بایستد!

تکنیک ۸۳ مهمانی جای خوشگذرانی است، نه دعوا و مرافعه

سه تا پناهگاه مقدس در جنگل انسانی هست که حتی وحشی‌ترین ببرها هم می‌دانند نباید به آن حمله کنند: اولین آن‌ها مهمانی است.

مهمانی جای تفریح و خوشگذراندن است، نه جای دعوا و مرافعه. بازیکنان بزرگ، حتی اگر سر میز غذا کنار دشمن قسم‌خورده‌شان هم نشسته باشند، باز لبخند می‌زنند و سر تکان می‌دهند. آن‌ها دعواها و مرافعه‌ها را برای جا و وقت مناسب خود می‌گذارند.

بگذار برویم سراغ مکان مقدس بعدی؛ جایی که گربه‌های بزرگ می‌توانند از پنجه‌های گربه‌های بزرگ‌تر و میومیو گربه‌های کوچک‌تر فرار کنند.

۸۴ چطور بفهمی چه حرفی سر میز غذا نزنی؟

تا حالا از خودت پرسیده‌ای چرا ضیافت‌های ناهار بین رئیس و رؤسا این‌قدر طولانی می‌شود و گاهی به بعد از ظهر می‌کشد؟ ممکن است بگویی لابد چون دوست دارند به هزینهٔ شرکت بنشینند، بنوشند و همدیگر را ماساژ بدهند. خوب شاید یکی از دلیل‌ها این باشد. شاید مقداری به خاطر این مسائل باشد، ولی دلیل اصلی‌اش این است که میز غذا (حتی از مهمانی) هم مقدس‌تر است. پسرها و دخترهای بزرگ می‌دانند که چه سر میز صبحانه باشند، چه ناهار و چه شام، وقتی با هم سر یک سفره می‌نشینند، دیگر حرف زدن از جنبه‌های خشن و ناخوشایند کار و تجارت ممنوع می‌شود. از هر چیز گذشته، بحث و گفتگو اشتهای آدم را کور می‌کند.

بگذار به صداهایی که در یک مهمانی معمولی از بازیکنان بزرگ شنیده می‌شود گوش دهیم: آن‌ها دارند با هم حرف می‌زنند و هر از گاهی هم صدای برخورد لیوان‌ها به گوش می‌رسد. آن‌ها دارند دربارهٔ گلف و آب و هوا حرف می‌زنند و هر از گاهی هم چیزهایی کلی دربارهٔ مسائل کاری می‌گویند. موقع صرف غذا بحث به سمت خوراکی، هنر، مسائل جاری کشور و سایر موضوعات بی‌خطر کشیده می‌شود.

به نظرت دارند وقت تلف می‌کنند؟ به هیچ عنوان! برندگان بزرگ دارند به دقت به تک‌تک حرکات یکدیگر نگاه می‌کنند و مهارت‌ها، دانش و قدرت همدیگر را محاسبه می‌کنند. مثل مربیان بزرگ فوتبال که رقیب‌هایشان را زیر نظر می‌گیرند، آن‌ها هم با زیر نظر گرفتن مخاطب‌هایشان مشخص می‌کنند که کی از کی قوی‌تر است. بازیکنان بزرگ می‌دانند شیوه‌ای که آدم‌ها خود را در یک محفل اجتماعی نشان می‌دهند معیار دقیقی است برای فهمیدن قدرت آن‌ها در دنیای کسب و کار. آن‌ها همین طور که دارند به لطیفه‌ها لبخند می‌زنند، در دلشان همدیگر را به دقت بررسی می‌کنند.

سرانجام قهوه از راه می‌رسد. در این موقع، یک یا چند تا از کله‌گنده‌ها پای مسائل کاری را به میان می‌کشند. طبیعتاً همان طور که انتظار می‌رود، این کار را با بی‌میلی انجام می‌دهند و سعی می‌کنند روی این مسئله سرپوش بگذارند که بالاخره سر اصل قضیه رفته‌اند! یکی اعتراض می‌کند: «چقدر بد که چنین جمع خوبی باید ذهنشان را پریشان موضوع بی‌اهمیتی مثل پول در آوردن بکنند.»

تنها بعد از این سیاه‌بازی است که می‌توانند به سراغ مسائل کاری بروند. موقع صرف دسر می‌توانند دربارهٔ پیشنهادها بحث کنند. موقع مشکل‌گشایی گروهی می‌توانند دربارهٔ ایده‌های جدید بحث کنند و در موقعی که منتظر صورت‌حساب هستند، می‌توانند در مورد جنبه‌های مثبت شراکت صحبت کنند.

با این حال، اگر در این میان سوء تفاهم یا بحثی جنجالی پیش بیاید، آن‌ها فوراً آن را سر میز دیگری می‌برند ـ یعنی میز اتاق کنفرانس.

۸۴ تکنیک | میز غذا برای غذا خوردن است

مهم‌ترین پناهگاهی که برندگان بزرگ احترام زیادی برای آن قائل هستند، میز غذاست. موقع صرف غذا آن‌ها هیچ موضوع ناخوشایندی را پیش نمی‌کشند. البته می‌دانند که می‌توانند خیلی گذرا از جنبه‌های مثبت و خوشایند مسائل کاری حرف بزنند؛ مثلاً از رؤیاها، آرزوها و طرح‌هایشان بگویند، ولی به هیچ عنوان به‌طور جدی به سراغ مسائل کاری نمی‌روند.

حتماً همه توافق کرده‌اند که اشتهای خود را کور نکنند. مسائل کاری ناخوشایند و خشن هستند و می‌توانند حال خوش آن‌ها را بگیرند!

جالب اینجاست که این قانون نه تنها در مورد جنگل کاری، بلکه در مورد جنگل اجتماعی هم صدق می‌کند. اگر یکی از طرف‌ها، در رابطهٔ دوستی و چه در رابطهٔ عشقی، بخواهد دربارهٔ موضوعی جدی صحبت کند، آن را برای بعد از دسر می‌گذارد. حتی اگر مشکل حل نشود، حداقل از غذایت لذت برده‌ای.

حالا برویم سراغ سومین پناهگاه.

۸۵

چطور بفهمی در یک دیدار غیرمنتظره چه حرفی نزنی؟

ویلیام که یک فروشنده است، هفته‌ها بود سعی می‌کرد برندهٔ بزرگی را پشت تلفن بیابد تا بداند آیا کمپانی او بالاخره محصولش را می‌خرد یا نه، اما برندهٔ بزرگ هنوز هیچ تصمیمی نگرفته بود. او باید به جنبه‌های مختلف این کار فکر می‌کرد تا بالاخره جوابی به تلفن او بدهد. در هر حال، تا اینجای داستان تلفن قهرمان کوچولوی ما هنوز به صدا در نیامده بود.

یک روز به‌طور اتفاقی ویلی متوجه شد که توی صف صندوق سوپرمارکت پشت سر برندهٔ بزرگ ایستاده است.

ویلی با خودش فکر می‌کند: « تو آسمونا دنبالش می‌گشتم، رو زمین پیداش کردم. چه فرصت خوبی! »

برندهٔ بزرگ با خودش می‌گوید: « بابا، عجب بدشانسی! خدا کنه نخواد اینجا توی این وضعیت رو سرم خراب بشه و دربارهٔ محصولش حرف بزنه. »

آن‌هایی که مکان‌های مقدس برندگان بزرگ را می‌شناسند می‌دانند که این داستان دو نوع پایان متفاوت دارد: یکی آنکه ویلی با برقی در چشمانش که می‌گوید « بالاخره گیرت آوردم »، به برندهٔ بزرگ نزدیک می‌شود و بحث محصولش را پیش می‌کشد و هرگز هم هیچ تلفنی دریافت نمی‌کند. حتی اگر برندهٔ بزرگ محصول ویلی را بر رقبایش ترجیح دهد، آن‌قدر آن مخمصه توی سوپرمارکت برایش دردناک بوده که بخواهد این بازندهٔ کوچولو را مجازات کند.

با این حال، اگر ویلی فقط به برندهٔ بزرگ بگوید: « سلام. خوشحالم که می‌بینمتون. » و هیچ حرفی از محصولش نزند، به او نشان می‌دهد که خودش هم بازیکن بزرگی است. این ویلی حتماً جواب تلفنش را می‌گیرد - احتمالاً همان روز بعد؛ چون دیگر خیال برندهٔ بزرگ از بابت او راحت شده است.

۸۵ تکنیک
دیدارهای اتفاقی فقط برای گپ زدن‌های کوتاه هستند

اگر داری چیزی را به کسی می‌فروشی یا در حال مذاکره با او هستی یا هر جور رابطهٔ کاری دیگری داری؛ در هر حال، پای آن را در یک دیدار اتفاقی به میان نکش. بگذار ملودی این دیدار تصادفی به آهنگ شیرین خود ادامه دهد. چون در غیر این صورت ممکن است برایت تبدیل به آواز قو شود و همهٔ امیدهایت بر باد برود.

اگر می‌خواهی که دیگران تو را به چشم یک برندهٔ بزرگ ببینند، مدام

پناهگاه‌های امن برایشان درست کن. با این کار طولی نمی‌کشد که می‌بینی داری با آن‌ها غذا می‌خوری، با آن‌ها به مهمانی می‌روی، توی سالن سلام‌های بلندی می‌شنوی و سریع‌تر از مواقع عادی معامله‌ای را تمام می‌کنی. برندگان بزرگ کاری می‌کنند که هم‌قطارانشان با خیال راحت دعوت گلف او را بپذیرند، آخر هفته را در ییلاق او بگذرانند یا در استخر او شنا کنند، چون می‌دانند هیچ کوسه‌ای در آب شنا نمی‌کند و هیچ زهری در جام ریخته نشده است.

۸۶ چطور آن‌ها را آماده کنی تا به حرف‌هایت گوش بدهند؟

سال‌ها قبل، یک شب در یکی از خیابان‌های نیویورک چشمم به مردی خورد که می‌خواست ماشینی را بدزدد. من داد زدم تا مانع این کار او شوم. دزد به جای اینکه فرار کند، تصمیم گرفت که از من تقاص بگیرد. همین طور که به‌سرعت از کنار من می‌گذشت، مرا بر روی پیاده‌روی سیمانی پرت کرد و سرم شکست.

مرا گیج و منگ به بخش اورژانس بیمارستانی که در همان حوالی بود رساندند. همین طور که کیسهٔ یخی را روی سرم که ذق‌ذق می‌کرد گذاشته بودم، پرستار بخش اورژانس با سؤال‌هایی در مورد آدرسم، شمارهٔ تلفنم، شمارهٔ بیمه‌ام، شمارهٔ کارت ملی‌ام و ... مرا به سیخ کشیده بود. انگار که می‌گفت:

« بی‌خیال جمجمهٔ ترک‌برداشته‌ات. می‌تونی بعداً درباره‌اش واسم حرف بزنی. اول بگو شمارهٔ بیمه‌ات چنده؟ »

در دل می‌گفتم با این جزئیات من رو آزار نده! تنها کاری که دلم می‌خواست بکنم این بود که به کسی ـ به هر کسی که می‌شد ـ بگویم که چه اتفاقی برایم افتاده است. بالاخره در انتهای آن پرس‌وجوی بیرحمانه بود که آن پرستار پرسید: « خوب، بگو ببینم چی شده. »

بعداً داستان غم‌انگیزم را برای دوستم سو که خودش در بخش اورژانس بیمارستان دیگری پرستار بود تعریف کردم. او گفت: « می‌فهمم چی می‌گی. باورم نمی‌شود که آن‌ها مجبورند این فرم‌ها را پر کنند. معمولاً تا وقتی که آخرین سؤال هم جواب داده نشود، از بیماران نمی‌پرسند چه بلایی بر سرش آمده است. گرفتن شماره‌های ضروری از آدم‌هایی که با استخوان شکسته یا دست سوخته دارند در بخش اورژانس درد می‌کشند واقعاً کار سختی است. » سو گفت بالاخره روزی راه‌حلی به ذهنش رسید. او تصمیم گرفت تغییری در روش پرسیدن سؤال‌هایش بدهد. در حال حاضر او اول از آن‌ها می‌پرسد که چه اتفاقی برایشان افتاده است. آن‌ها همهٔ ماجرا را برای او تعریف می‌کنند. او با دلسوزی به حرف‌های آن‌ها گوش می‌دهد. بعد از این کار بیماران خیالشان آسوده می‌شود و دیگر راحت هر اطلاعاتی را که بخواهد به او می‌دهند.

رئیس‌های خوب نیاز به شنیدن درددل را درک می‌کنند. رابرت، یکی از همکاران من که کارخانهٔ کوچکی دارد، به من می‌گوید هر وقت یکی از کارمندانش پیش او می‌آید و دربارهٔ مسئله‌ای شکایت می‌کند، اول به پای او نمی‌پیچد که از حقایق حرف بزند؛ بلکه کامل به دردل کارمند گوش می‌دهد و می‌گذارد به قول معروف هر چه دل تنگش می‌خواهد دربارهٔ مسئله‌ای که ناراحتش کرده بگوید. رابرت می‌گوید: « وقتی که حسابی دلش را خالی کرد، می‌توانم حقایق بیشتری را به دست بیاورم. »

وقتی که اطلاعات مهمی برای گفتن داری

هر بچه‌ای که در گاراژ کار می‌کند می‌داند که وقتی باک ماشین پر شد، دیگر نمی‌توانی بنزین بیشتری بریزی. اگر زیادی آن را پر کنی، اضافهٔ آن روی زمین می‌ریزد. به همین صورت مغز مخاطب تو هم همیشه پر است از افکار، دغدغه‌ها و هیجان‌های خودش. اگر ایده‌هایت را به زور توی مخ شنونده‌ات بکنی (مخی که خودش به اندازهٔ کافی پر است) بالاخره سرازیر می‌شود. اگر می‌خواهی ایده‌های عالی‌ات بر زمین نریزد و آلوده نشود، اول مخزن او را کاملاً خالی کن.

۸۶ تکنیک
مخزنشان را خالی کن

اگر نیاز به کسب اطلاعاتی داری، بگذار اول طرفت حرفش را کامل بزند. باحوصله صبر کن تا وقتی که عقربه روی صفر بایستد و آخرین قطره‌ها هم بریزند. این تنها راهی است که می‌توان مطمئن شد آن‌ها به قدر کافی از سر و صدای درونی خودشان خالی شده‌اند تا بتوانند ایده‌های تو را بشنوند.

وقتی که داری دربارهٔ مسائل عاطفی بحث می‌کنی، بگذار اول گوینده‌ات تمام حرف‌هایش را بزند، بعد تو شروع کن. اگر لازم باشد، در ذهنت تا ده بشمار. می‌دانم به نظرت به اندازهٔ یک عمر می‌آید، ولی باید اجازه بدهی هم‌صحبتت حرف‌هایش را تمام کند. این تنها راهی است که باعث می‌شود وقتی نوبت حرف زدن تو رسید، او به حرف‌هایت گوش دهد.

قبل از آن که بتوانی از خرید خود لذت ببری با انبوه سؤالاتشان کلافه‌ات می‌کنند

این جمله حتماً برای شرکت‌های اینترنتی جملهٔ آشنایی است. برای همین

من معمولاً لباس و وسایل ورزشی‌ام را از یک شرکت اینترنتی خاص می‌خرم چون آن‌ها اول می‌گذارند من سؤال‌های خودم را در مورد کیفیت، رنگ‌بندی، ظاهر، جنس و مقاومت محصولشان بدانم، بعد وقتی که انتخاب خودم را کردم، آن‌ها اسم و آدرس مرا می‌پرسند.

شرکت‌های دیگر اول مرا با انواع و اقسام سؤال‌هایشان (از قبیل شمارهٔ حساب، شمارهٔ عضویت در سایت و تعداد دفعات خریدم و غیره.) کباب می‌کنند. تنها بعد از گرفتن این اطلاعات است که به سراغ محصولی می‌روند که می‌خواهم از آن‌ها بخرم. در واقع آن‌ها با این کارشان تمام لذت خرید را از بین می‌برند و گاهی باعث می شوند که من کلاً از خیر آن معامله بگذرم.

۸۷ چطور (در سه جمله یا کم‌تر) خشم آن‌ها را فرو بنشانی؟

یک بار هلن براون، سردبیر مجلهٔ معروفی، از من خواست در مورد مسائل ارتباطی حساسیت‌برانگیز مقاله‌ای تهیه کنم (مخصوصاً دربارهٔ مسائل زناشویی). من با عده‌ای از روان‌شناسان و متخصصان برقراری ارتباط مصاحبه کردم و بعد بر اساس تحقیقاتم مقاله‌ای نوشتم و برای سردبیر آن مجله فرستادم. چند روز بعد سردبیر مجله، مقالهٔ مرا با یادداشتی روی تمام صفحاتش به من برگرداند. روی هر صفحه این جمله نوشته شده بود: « احساسات بیشتر. »

من با او تماس گرفتم و از او پرسیدم که معنای این حرفش چیست. گفت منظورم این است که دربارهٔ احساساتی بنویس که وقتی زن جوان می‌بیند شوهرش چندان اعتنایی به او ندارد

به او دست می‌دهد؛ از احساسات همسرش بنویس که انگشت اتهام به سویش دراز شده است و از احساساتی بنویس که هر دوی آن‌ها هنگام بحث در مورد موضوع در وجود خود حس می‌کنند. هلن یک برندهٔ بزرگ است که می‌خواهد همیشه اول باشد و راهش را هم بلد است. هلن می‌داند در بعضی از مواقع باید عقل را کنار گذاشت و چسبید به احساسات.

ای وای ... حتماً خیلی عذاب کشیده!

چند ماه قبل دوستم فیل می‌خواست شلواری بخرد و از من پرسید آیا چیز خوبی سراغ دارم. من او را به طرف کمد لباس‌هایم بردم و کیفیت و دوخت لباس‌های شرکتی را که خودم همیشه از آن خرید می‌کردم به فیل نشان دادم. این کار او را متقاعد کرد که شلوار پارچه‌ای سورمه‌ای‌رنگی سفارش دهد.

فیل این شلوار را اولین بار روزی پوشید که با نامزدش در یک رستوران شیک قرار گذاشته بود. همین طور که داشتند پشت سر پیشخدمت به گوشهٔ دنجی که فیل درخواست کرده بود می‌رفتند، کیف همراهش روی زمین افتاد. فیل فوراً خم شد تا آن را بردارد که ... ویژ! خشتکش پاره شد! بیشتر کسانی که آنجا بودند، رویشان را به طرف دیگری برگرداندند و وانمود کردند که متوجه چیزی نشده‌اند. این اتفاق به کل بعد از ظهر او را خراب کرد.

وقتی که ماجرای وحشتناک فیل را شنیدم، حسابی از دست آن شرکت عصبانی شدم. فوراً به یکی از مراکز پشتیبانی آن‌ها زنگ زدم و ماجرایی را که برای فیل اتفاق افتاده بود برایش تعریف کردم. او با دلسوزی گوش داد، ولی من هنوز عصبانی بودم. او صبورانه به حرف‌های من گوش داد و حتی جزئیات آن فاجعه را هم پرسید. وقتی که داستان غم‌انگیز طولانی‌ام را تمام کردم، او گفت: « وحشتناک بوده، می‌فهمم. حتماً دوستتون احساس خیلی بدی پیدا کرده. »

« بله، همین طوره. »

او ادامه داد: « حتماً خیلی عذاب کشیده! »

من گفتم: « قطعاً. » از اینکه می‌دیدم او این‌قدر خوب وضعیت را درک می‌کند، حیرت کرده بودم.

« و شما ... حتماً وقتی این ماجرا را شنیدید، شما هم احساس بدی پیدا کردید؛ مخصوصاً که شما این‌قدر از محصولات ما تعریف کرده بودید. »

من که کمی آرام شده بودم گفتم: « محصولات شما معمولاً خوب هستند. »

او گفت: « واقعاً متأسفیم که این همه درد و ناراحتی واسه‌تون درست کردیم. »

من حرفش را قطع کردم و گفتم: « نه، تقصیر شما نبود. » حالا دیگر کاملاً راضی شده بودم. « لابد فقط همین یکی این طوری بوده. »

۸۷ تکنیک | در احساس او شریک شو!

عقل حرف می‌زند؛ دل فریاد! وقتی لازم است در مورد یک مسئلهٔ احساسی حقایقی را از طرف مقابلت بپرسی، بگذار اول احساسات خودش را بیرون بریزد. حرف‌های او را بشنو و بگو که در غمش ... یا شادی‌اش شریک هستی. همنوا شدن با افراد معمولاً تنهاترین راه برای آرام کردن آن‌هاست.

آن کارمند باهوش نه تنها مخزن مرا خالی کرد و با استفاده از تکنیک بالا مرا آرام کرد، بلکه مرا در تکنیک بعدی هم غرق کرد.



چطور کاری کنی تو را دوست داشته باشند؟ (حتی وقتی گند زده‌ای)

روز بعد پست بسته‌ای را از طرف آن شرکت برای من آورد که نه تنها شلوار جین جایگزین، بلکه نامه‌ای هم در آن بود که مسئولان آن شرکت با دست‌خط خود نوشته بودند و از بابت اتفاقی که افتاده بود عذرخواهی کرده بودند. آیا من دوباره از آن شرکت خرید می‌کردم؟ صد درصد. آیا به کس دیگری خرید لباس از آن را توصیه می‌کردم؟ صد درصد. کارمندان قسمت پشتیبانی اشتباهات را می‌پذیرند چون می‌دانند این اتفاق فرصتی به شرکتشان می‌دهد که بدرخشند. هر وقت که گندی می‌زنی و کسی به خاطر این گند تو عذاب می‌کشد، کاری کن از آن اتفاق سودی نصیب او بشود. من به این تکنیک می‌گویم: « خطای من، سود تو. »

یک بار که به دیدار یکی از موکل‌هایم رفته بودم، پایم بـه موکـت گیـر کرد و با صورت به زمین افتادم و گلدان روی میـز هـم شکـست. دمـاغ مـن آسیبی ندید و گلدان هم با مصرف دو تا تیوب چسب به روی میز برگـشت و ما به هم گفتیم که خیلی هم خوشگل شده است! با این حال، روز بعـد مـن یک گلدان قشنگ را که ده برابر آن گلدان قیمت داشت برای او فرستادم ـ و البته با یک دسته‌گل رز توی آن.

هر وقت پشت تلفن با هم صحبت می‌کنیم موکلم می‌گوید هر بـار کـه به این گلدان جدید نگاه می‌کند، لبخند بر لـبش مـی‌آیـد. هـر بـار کـه بـه دفترش سر بزنم، احتمالاً چند تا از چیزهـای شکـستنی باارزشـش را جمـع می‌کند، ولی به لطف تکنیک « خطای من، سود تو »، حتماً دیـداری بعـدی در کار خواهد بود.

۸۸ تکنیک | خطای من، سود تو

هر وقت که خرابکاری می‌کنی، اطمینان حاصل کن کـه سـودی نصیب قربانی‌ات بشود. فقط کافی نیست که اشتباهت را درست کنی. از خودت بپرس: « چه کاری بـرای ایـن روح زجرکـشیده می‌توانم انجام دهم تا او از اینکه مـن آن خرابکـاری را کـردم، خوشحال شود؟ » بعد فوراً آن کار را انجـام بـده. بـا ایـن کـار خطایت به نفعت می‌شود!

حالا فرض کن خطا از تو نبود، بلکه آن‌ها دسته‌گل به آب دادند. چطور می‌توانی خطای آن‌ها را سود خودت کنی؟ به خواندن ادامـه بـده تـا برایـت بگویم!

۸۹

چطور خیلی محترمانه مچ کسی را بگیری

در ژاپن بعضی‌ها حاضرند جانشان را از دست بدهند، ولی آبرویشان را از دست ندهند. در امریکا آرزوی مشابهی هست ـ منتها با یک تغییر. یانکی‌ها آرزوی مرگ کسی را می‌کنند که آبروی آن‌ها را برده است!

ولی چرا برای خودت دشمن بتراشی؟ اگر واقعاً مجبوری که یک متقلب یا دروغگو را به دام بیندازی که هیچ ...، ولی اگر این طور نیست، ولش کن برود. او را فوراً از زندگی‌ات و زندگی افرادی که مسئولیت آن‌ها را داری، خارج کن ـ حتی وقتی که پروندهٔ کسی بسته شده و موش به تله افتاده ـ باز یک راه فرار برایش بگذار.

بهترین مثالی که من در مورد این نوع حساسیت فوق‌العاده شنیدم از زبان یکی از

موکل‌هایم بود. او به خانهٔ زن ثروتمندی به نام لیدی استفانی دعوت شده بود. خانهٔ لیدی استفانی پر از اشیای گران‌قیمت بود، ولی هیچ کدام از آن‌ها به پای تخم‌مرغ‌های چینی تزئینی او نمی‌رسید که چشم همهٔ مهمان‌ها را گرفته بود.

موکلم به من گفت که در پایان آن ضیافت به همراه چند تا از مهمان‌ها داشت به طرف در می‌رفت که یکمرتبه دید لیدی استفانی خودش را به کنار زنی که بغل دست او داشت راه می‌رفت رسانید و گفت: « چقدر خوشحالم که از تخم‌مرغ‌های من خوشتون اومده. » لیدی استفانی این را گفت و دستش را توی جیب زن کرد و یکی از تخم‌مرغ‌های باارزشش را بیرون آورد و ادامه داد: « این یکی رو باید توی نور آفتاب ببینی. بیا دوتایی با هم بهش نگاه کنیم. خیلی نور رو قشنگ منعکس می‌کنه. »

زن دزدانه نگاهی به اطراف انداخت تا ببیند آیا کسی متوجه دستگیری بی‌سر و صدای او شده است یا نه. موکل من و سایر مهمان‌هایی که آنجا ایستاده بودند متوجه موضوع شده بودند، ولی مثل لیدی استفانی رفتار کرده و به روی خودشان نیاورده بودند.

لیدی استفانی و آن مهمان دست‌کج تخم‌مرغ را در نور خورشید تماشا کردند. بعد لیدی استفانی همراه با تخم‌مرغش که امن و امان در میان انگشتانش جا گرفته بود، به درون منزل برگشت و عتیقه را سر جای خودش گذاشت. تخم‌مرغ‌دزد هم به طرف اتومبیلش خزید و لیدی استفانی اجازه داد که آن دزد در برود!

از این اتفاق چه چیزی نصیب لیدی استفانی شد؟ هر کسی که شاهد ماجرا بود یا آن را از قول کسی شنید، حس احترامش به لیدی استفانی به‌مراتب بیشتر شد. او دزد را ول کرده و در عوض عزت خودش را بالا برده بود و با این کارش باعث شده بود به چشم دیگران میزبان *چشم و دل سیر* به نظر بیاید.

چرا برندگان بزرگ کسانی را که خبرهای بد برایشان می‌آورند رها می‌کنند تا بروند؟ چون اگر بخواهند مثل مادرهایی که برای درست کردن رفتار بچه‌های تخسشان جلوی آن‌ها می‌ایستند، توی روی این افراد خطارکار بایستند، در واقع دارند به نوعی به آن‌ها می‌گویند: « قضیهٔ تو برای من مهم است »، اما تو با بستن دهانت (و بعد بستن در برای همیشه) در اصل داری می‌گویی: « آن‌قدر از من پایین‌تری که حتی حیفم می‌آید دهان به دهنت بشوم. »

خطاهای کوچک آن‌ها را به گردن بگیر

برندگان بزرگ با به گردن گرفتن اشتباه‌های کوچک دوستانشان، راه فراری برای آن‌ها باقی می‌گذارند چون دوست دارند رابطه‌شان را با آن‌ها ادامه دهند. اگر دوستی راهش را گم کند و نیم ساعت دیرتر به خانهٔ تو برسد، به او بگو: « فکر کنم خوب بهت آدرس ندادم. » اگر ظرف چینی زیبایت را می‌شکند، بگو: « نباید دم دست می‌گذاشتمش. » این ترفندی است که تو را نزد دیگران عزیز می‌کند، مخصوصاً وقتی بفهمند که در اصل تقصیر تو نبوده است.

۸۹ تکنیک
راه فراری بگذار

هر وقت که مچ کسی را در حال دروغ گفتن، دزدی کردن، لاف زدن یا گول زدن گرفتی، مستقیماً خودت را درگیر این آدم نکن. اگر مسئولیت گیر انداختن و اصلاح مجرمین را بر عهده نداری — و اگر برای نجات بیگناهی نباید اشتباه آن‌ها را نادیده بگیری — بگذار فرد خاطی از تلهات در برود؛ و بعد برای همیشه او را فراموش کن.

شهروندان شهر تورنتوی کانادا به بخشندگی مشهورند. سال پیش آن‌ها این مسئله را در یک داروخانهٔ پایین شهر در شهر تورنتو ثابت کردند. خریداری سعی کرده بود با جنس گران‌قیمتی از سیستم ایمنی رد شود. به جای اینکه (مثل خیلی ازشهرهای امریکا) صدای آژیری پردهٔ گوش مشتری‌ها را کر کند، صدای شیرین یک ناقوس کوچولو به صدا در آمده بود. بعد صدای ملیحی آدم‌های حاضر در فروشگاه را مخاطب قرار داد: « ما را ببخشید از اینکه نمی‌توانیم آژیر سیستم کنترل را از کار بیندازیم. از اینکه صبر می‌کنید تا نماینده بیاید و مشکل را حل کند کمال تشکر را داریم. » آیا این روش قشنگ‌تری نیست برای گفتن این جمله که: « تکون نخور! وایسا تا بیایم و بازرسی بدنی‌ات کنیم. »

حالا بیا به سراغ تکنیک بعدی برویم که کمک می‌کند دیگران گند نزنند ـ و بهترین چیزهایشان را به تو بدهند.

۹۰ چطور هر چیزی را که می‌خواهی از کارمند شرکت بگیری؟

تعریف و تمجید کام آدم را شیرین می‌کند. تعریف شنیدن شیرین است، ولی شیرین‌تر از آن تعریف کردن از کسی پیش رئیسش است.

یک بار تعداد زیادی جزوه داشتم که باید از آن‌ها کپی می‌گرفتم. کاملاً معلوم بود که مسئول آنجا فکر نمی‌کرد این کار تا آخر هفته تمام شود. با این حال، زیر لب گفت: « سعی خودم را می‌کنم. » من با هیجان و به امید اینکه بتواند این کار را بکند، گفتم: « وای تو عالی هستی، اسم رئیست چیه؟ باید به خاطر استخدام تو بهش جایزه داد. تو واقعاً بیشتر از وظیفه‌ات زحمت می‌کشی. » در کمال تعجب نه تنها کار من دو روز زودتر از موعد مقرر تمام شد، بلکه از آن به بعد هر وقت به آنجا می‌رفتم، آن مسئول برایم فرش قرمز پهن می‌کرد.

با خودم گفت: نوشتن نامهٔ تشکر و تعریف کردن از کارمندی که کارش را خیلی خوب انجام داده کار فوق‌العاده‌ای است. تصمیم گرفتم این ایده‌ام را با چند نفر چک کنم.

یکی از آدم‌هایی که می‌شناسم، تام نام دارد که در آژانس مسافرتی کار می‌کند. او آدمی است که وقتی کاری از دستش برمی‌آید، انجام می‌دهد؛ در یک چشم بر هم زدن هر چیزی را که دوستانش بخواهند، آماده می‌کند؛ او کسی است که وقتی شرکت هواپیمایی می‌گوید هتل رزرو شده یا پرواز پر شده، به او زنگ می‌زنی تا مشکلت حل شود.

وقتی راجع به ایده‌ام به او گفتم خنده‌ای کرد و گفت: « لیل، معلومه که چیز خوبیه. مگه تو این رو نمی‌دونستی؟ کافیه با یه نامه از یه کارمندی پیش رئیسش تعرف کنی یا حتی قصد کنی که در اولین فرصت این کار رو بکنی. اون وقت دیگه طرف تا آخر هوات رو داره. »

در اینجا یک نمونه از این نوع نامه را برایت آورده‌ام:

آقا/ خانم .... (اسم رئیس)

می‌دانم که ارائهٔ خدمات به مشتری‌ها برای شما خیلی مهم است. این نامه برای تجلیل از خدمات .... (اسم کارمند) نوشته شده است. او نمونه‌ای از یک .... (سمت کارمند) که خدمات استثنائی به مشتری‌ها می‌دهد. از این مؤسسه .... (اسم مؤسسه) به خاطر نقش ارزنده‌اش در خدماتی که .... (اسم کارمند) به من داد کمال تشکر را دارم.

من این نامه را برای سرپرست پارکینگ‌ها، صاحبان شرکت‌های بیمه و مدیران ده‌ها فروشگاه فرستاده‌ام. مطمئنم که به همین خاطر است که لازم نیست هرگز نگران جای پارک باشم (حتی وقتی که پر است)؛ می‌توانم راحت با مسئول بیمه‌ام صحبت کنم و فروشنده‌ها در خرید توجه خاصی به

من می‌کنند، ولی مراقب باش؛ فقط نگو: « اسم رئیست چیه؟ » (شنیدن این حرف ممکن است آن کارمند را به شدت عصبی کند.) با اطمینان حاصل تعریفی را هم ضمیمهٔ این حرف بکن: « وای تو فوق‌العاده‌ای! اسم سرپرستت چیه؟ دوست دارم واسش نامه‌ای بنویسم و توی اون ازت تعریف کن. » بعد آن نامه را بنویس. دیگر تا ابد در کتاب زندگی‌اش آدم مهمی خواهی بود.

تکنیک ۹۰ | از کارمند پیش رئیسش تعریف کن

می‌خواهی که کارمند فروشگاه، حسابدار، وکیل، خیاط، مکانیک، گارسون، معلم بچه‌ها ... و خلاصه هر کس دیگری که می‌شناسی در آینده توجه خاصی به تو بکند؟ بهترین راه برای جلب توجه او این است که پیش رئیسش از او تعریف کنی.

تکنیک بعدی به تو می‌گوید که چطور وقتی در جمعی هستی آدم خیلی مهمی به نظر بیایی؟

۹۱ چطور در جمعی رهبر باشی، نه دنباله‌رو؟

در دوران مک کارتی جاسوسان دولتی در به در به دنبال کسی می‌گشتند که « برای امنیت ملی خطرناک باشد. » این مأموران را آموزش داده بودند تا تشویق‌ها و دست زدن‌های مردم را زیر نظر بگیرند؛ آن‌ها از بعضی آدم‌هایی که زودتر از همه دست می‌زدند، بلندتر از همه « هورا » می‌کشیدند و در پایان سخنرانی‌های سیاسیِ بودار لبخند طولانی بر لب داشتند عکس می‌گرفتند. جاسوس‌ها این افراد را آدم‌های خطرناکی تشخیص می‌دادند. به عقیدهٔ آن‌ها کسانی که اول از همه جواب می‌دادند، گربه‌های با اعتمادبه‌نفسی بودند که این قدرت را داشتند که مردم را به انجام کاری تشویق کنند و با جذبه و ابهتشان جمعیتی را رهبری کنند.

این اصل در اجتماعاتی هم که زیاد ربطی به

سیاست ندارد صدق می‌کند. کسانی که اول از همه به حرف‌های یک سخنران یا به ماجرایی واکنش نشان می‌دهند، بدون اینکه به اطراف نگاه کنند و ببینند بقیه چه می‌کنند ـ مردان و زنانی هستند که جوهرهٔ رهبری را در وجود خود دارند.

گربه‌های خونسرد زودتر از همه دست می‌زنند

فرض کن در سالن اجتماعات به همراه صدها کارمند دیگر نشسته‌ای و داری به حرف‌های رئیس شرکتت گوش می‌دهی. با خودت می‌گویی رئیس اصلاً نمی‌داند من کی هستم، ولی اصلاً این طور نیست! به عنوان یک سخنران تضمین می‌کنم که تمام همکاران سخنرانم هر لبخندی، هر اخمی، هر برق چشمی و هر نوع تلألوی ذکاوتی را می‌بینند. رئیس شرکتی هم که دارد با کمی اضطراب سخنرانی می‌کند همین طور. او از پشت تریبون به کارمندان خودش نگاه می‌کند و می‌فهمد که کی با او هم‌عقیده است و کی نیست. همچنین در این دریای چهره‌هایی انسانی که در مقابلش است می‌تواند بگوید که کی مثل خودش جوهرهٔ بزرگی را دارد. از کجا می‌فهمد؟

از آنجایی که این افراد هر چند هم که با حرف سخنران موافق نباشند، باز هم او را تشویق می‌کند. چرا؟ چون می‌دانند آن بالا ایستادن چه حالی به آدم می‌دهد. آن‌ها می‌دانند گربه‌ای که جلوی جمعیت ایستاده چه بزرگ باشد و چه کوچک، باز هم نگران پذیرش حرف‌هایش از جانب شنوندگان خود است.

تکنیک ۹۱
شنونده‌ها را رهبری کن

مهم نیست گربهٔ بزرگ پشت تریبون چقدر کله‌گنده است ـ درون او گربهٔ کوچولوی وحشت‌زده‌ای قوز کرده که نگران

پذیرش تماشاچی‌هاست. برندگان بزرگ وقتی که می‌بینند تو شنوندگانشان را به نشان دادن واکنش خوب رهبری می‌کنی، می‌فهمند که خودت هم یک برندهٔ بزرگ هستی. پس اولین کسی باش که برای زن یا مردی که با نظرش موافق هستی (یا در خواست کمکی داری) دست می‌زند یا هورا می‌کشد.

وقتی که کله‌گنده‌ای آخرین جمله‌اش را می‌گوید و دلش می‌خواهد جمعیت روی پاهایشان بلند شود و او را تشویق کنند، فکر می‌کنی متوجه فردی نمی‌شود که زودتر از همه شروع به دست زدن کرده است؟ صد درصد متوجه می‌شود. درست است که سرش را برای تعظیم خم کرده است، ولی زیر چشمی، مثل جاسوسان دوران مک کارتی، به‌دقت می‌بیند که کی اول از همه دست زد، دقیقاً چه مدت بعد از اینکه آخرین جمله‌اش را گفت و دقیقاً با چه شور و هیجانی.

اولین کسی باش که دست می‌زند؛ مهم نیست که جمعیت خیلی کم است یا صحبت‌ها غیررسمی بوده است. حتی اگر سه، چهار تا آدم بیشتر حضور ندارند، باز اولین کسی باش که با ایده‌های سخنران همدردی می‌کند؛ اولین کسی که می‌گوید: « فکر خوبیه. » این ثابت می‌کند تو خودت کسی هستی که به غرایزت اعتماد می‌کنی.

۹۲ چطور قدم‌های درست برداری؟

هواداران فوتبال هر دقیقه و هر لحظه امتیازهای دو تیم را می‌دانند. بازیکنان کلیدی عرصهٔ زندگی هم همین طورند. حتی وقتی خیال می‌کنی دارند چرت می‌زنند، پیوسته حساب امتیازهای خودشان و بقیهٔ آدم‌های توی زندگی‌شان (از جملهٔ دوستان و خانواده) را دارند. آن‌ها می‌دانند کی دارد برنده می‌شود، کی دارد می‌بازد و با چه نتیجه‌ای.

وقتی دو تا تاجر ژاپنی با هم ملاقات می‌کنند، معلوم است که کدام یک از دیگری بالاتر است. این مسئله را از نوع تعظیم کردنشان به هم می‌فهمی. (آدمی که پایین‌تر است بیشتر خم می‌شود.)

در جاهای دیگر ممکن است این شیوهٔ ادای احترام مرسوم نباشد. پس چطور می‌توان فهمید؟

پسران و دختران بزرگ در هر جای دنیا که باشند می‌دانند کی بالاتر و کی پایین‌تر است. آن که پایین‌تر است، احترام بیشتری نشان می‌دهد؛ اوست که به دفتر دیگری می‌رود، به وقت او احترام می‌گذارد و می‌داند اجازهٔ سر و صدا کردن در جمع او را ندارد؛ چون اگر این کار را بکند، فقط آبروی خودش را برده است.

درست مثل کاری که دوست من لورا انجام داد (لورا را که از تکنیک « حرکت آهسته » به یاد داری؟) آخرین بار او را زمانی دیدم که شانسش را برای بودن در کنار یک برندهٔ بزرگ بر باد داد، چون با پرسیدن جزئیات آدرس پستی‌اش، شکایت کردن از تمام شدن خودکارش، با منتظر گذاشتن او برای پیدا کردن یک خودکار دیگر، با اشتباه نوشتن عددها، ... او را به ستوه آورد.

تازه من بدترین قسمت ماجرا را تعریف نکردم. وقتی که فِرد آن‌قدر آقایی به خرج داد که از او خواست نمونه‌ای از نوشیدنی‌اش را برای او بفرستد، لورا با پرسیدن این سؤال که با چه نوع پستی بفرستد، بمب دیگری انداخت. حتماً فرد گفته بود فِداِکس، چون شنیدم که لورا گفت: « نوشیدنی من باید توی یخچال نگهداری بشه. فداکس کامیون‌های یخچالدار داره؟ »

در آن لحظه فهمیدم که لورا با دست خودش معامله‌اش را بر باد داده است. او نباید یک سزار بازار سوپرمارکت را با جزئیات خسته‌کنندهٔ پستی خسته می‌کرد. در حقیقت لورا باید آن‌قدر از فِرد ممنون بود که خودش با دست‌های خودش آن نوشیدنی را به دست او می‌رساند.

برندگان بزرگ قبل از اینکه قلمشان را روی کاغذ ببرند، انگشتانشان را روی کیبورد بگذارند و گوشی تلفن را به دهانشان نزدیک کنند، یک محاسبهٔ سریع می‌کنند. آن‌ها از خودشان می‌پرسند: « کی در این رابطه سود بیشتری می‌برد ؟ هر کدام از ما اخیراً چه کار کرده‌ایم که باعث تفاوت امتیازمان شده است؛ و چه کارهایی می‌توانیم بکنیم تا امتیازاتمان مساوی شود.

قوانین بازی زندگی برای همه یکسان است

در یک کار گروهی امتیازهای همه به حساب می‌آید و همه باید به هم کمک کنند. این فقط مخصوص دنیای تجارت نیست. اعضای خانواده و دوستان هم اگر محکم پشت بقیه بایستند، امتیازهای کم آن‌ها هم جبران می‌شود. این امتیازها هر روز مثل بازار سهام بالا و پایین می‌شود، ولی وقتی که امتیازهایتان پایین می‌آید باید تلاشتان را بیشتر بکنید تا جبران امتیازهای از دست‌دادهٔ آن دیگری را بکنید.

تکنیک ۹۲ حساب امتیازهایت را داشته باش

هر دو نفری که با هم هستند یک کارت امتیاز نامرئی دارند که امتیازهایشان را ثبت می‌کند. امتیازها مدام بالا و پایین می‌شود، ولی یک قانون ثابت می‌ماند: کسی که امتیاز کم‌تری می‌گیرد، تفاوت آن را به او که امتیاز بالاتری می‌گیرد می‌دهد. جریمهٔ توجه نکردن به کارت امتیازها، اخراج از بازی است ـ برای همیشه.

سرنوشت تو

ما در این کتاب با آدم‌های زیادی آشنا شدیم. چند تا از نام‌ها عوض شده بود، ولی همهٔ این افراد واقعی بودند. چند مدت پیش، تصمیم گرفتم سراغی از کسانی که در دوران زندگی‌ام با آن‌ها آشنا شده بودم بگیرم. می‌خواستم بدانم که الآن چه می‌کنند.

لورا، دوست قدیمی‌ام که به فروش میلیونی نوشیدنی‌اش فکر می‌کرد ولی امتیازهای سزار سوپرمارکت را نادیده گرفته بود، به سر همان شغلی

برگشته بود که آن روزها داشت. سام همانی که با پنهان کردن این قضیه که می‌خواست من برای افراد مؤسسه‌اش سخنرانی کنم سرم کلاه گذاشت، دیگر مؤسسه‌ای ندارد. سونی که با یک تلفن شتاب‌زده آبروی پسرعموی خود را برده بود، همچنان داشت در پمپ بنزین کار می‌کرد. تانیا که معتقد بود لطف را باید درجا جبران کرد، دیگر آن شغل فوق‌العاده را در آن مؤسسه ندارد. جین بیچاره، کارمند بخش مراسلات، که پنج سال پیش در شب کریسمش به رئیسش توپید، همچنان دارد بسته‌بندی می‌کند؛ و دان همانی که پیغام طولانی روحیه‌بخشی روی پیغام‌گیرش گذاشته بود، سخنرانی می‌کند، ولی چندان موفق نیست.

در حالی که، بری ،همانی که به هر کسی که تلفن می‌کرد می‌گفت « وقتت چه رنگیه »، گویندهٔ برتر سال شناخته شد. جو که پشت کارت ویزیت آدم‌ها ویژگی‌هایشان را می‌نوشت حالا سناتور است. جیمی متخصص تکنیک « فروش با مردمک چشم » اخیراً یک مجلهٔ موفقیت به ثبت رسانده است. تیم که به هر جایی می‌رفت می‌توانست دیگران را وادارد هر کاری دوست دارد برایش بکنند، حالا یک آژانس مسافرتی دارد؛ و گلوریا حالا در بهترین جای نیویورک سالن آرایشگاه دارد.

آیا می‌توان گفت گروه اول چون من و چند نفر دیگر را رنجانده بودند به عقوبت بدی گرفتار شده‌اند؟ و گروه دوم که بر لب‌های مردم لبخند می‌نشاندند به اوج رسیده‌اند؟ معلومه که نه. آن تک‌لحظه‌هایی که ما از زندگی این افراد برای تو نقل کردیم، یکی از هزاران لحظه‌های زندگی آن‌ها بوده است.

ولی از این زاویه نگاه کن: اگر تو جای کسانی بودی که لورا، سام، سونی، تینا، جینی یا دان ناراحتشان کرده بودند، آیا دوست داشتی دوباره کاری برای آن‌ها انجام دهی؟ احتمالاً نه. خاطرهٔ رفتار بد آن‌ها هنوز در ذهن تو مانده است.

در حالی که، اگر خبری از بری، جو، جیمی، استیو، تیم یا گلوریا

بشنوی، خاطرات خوشی به یادت می‌آید و حاضری هر کاری که از دستت برمی‌آید برای آن‌ها بکنی.

جوابت را ضرب در هزاران نفر کن. همان طور که در مقدمهٔ کتاب هم گفتیم هیچ کس تنها به اوج قله نمی‌رسد. در طول سال‌ها، حرکات نرم این برندگان بزرگ، قلب و ذهن صدها نفر را تسخیر کرده و باعث شده‌اند این آدم‌ها با جان و دل کمک کنند تا آن‌ها به بالای نردبانی که انتخاب کرده‌اند برسند.

چطور یک نفر نرم و راحت در مسیر زندگی پیش می‌رود و دیگری مدام به سنگ و کلوخ می‌خورد؟ جواب این سؤالم سال گذشته در یک روز برفی به سراغم آمد. همین طور که داشتم در مسیر خلوتی اسکی می‌کردم، چشمم به اسکی‌باز ماهری افتاد که داشت باسرعت در همان مسیر به طرف من می‌آمد. نیازی به دیدن ساز و برگ همراهش نبود که بفهمم مسیر یک حرفه‌ای را سد کرده‌ام. در حالی که داشتم خودم را جمع و جور می‌کردم تا از سر راهش کنار بروم، او با مهارت خودش را کنار کشید تا موقع عبور از کنار من با هم برخورد نکنیم. او همین طور که داشت به طرف من می‌آمد سرعتش را کم کرد، لبخندی زد و سری تکان داد و گفت: « صبح بخیر. روز خوبی برای اسکی است، نه؟ »

من تفاوت او را با خودم احساس کردم. می‌دانستم او با خودش نگفته: « آهای، به من نگاه کن. من اینجام. »، بلکه گفته: « وای، تو اینجایی. بذار واست راه باز کنم. »

همان طور که در بخش آغازین این کتاب هم گفتم، تفاوتِ میزان موفقیت این دو طرز تفکر زمین تا آسمان است.

چرا آن ستارهٔ اسکی می‌توانست این‌قدر باشکوه و باوقار مسیرش را عوض کند؟ آیا از بدو تولد این مهارت را داشته؟ مسلماً نه. این حرکات نرم ناشی از عمری تمرین بوده است.

تمرین، اصل اساسی برای تمام حرکت‌های ظریف گفتگو هم هست. رسیدن به درجهٔ عالی کار ساده‌ای نیست. نیاز دارد که تو سال‌ها قدم‌های کوچولوی نرمی مثل ۹۲ قدمی که در این کتاب آمده است برداری تا موفق شوی. این قدم‌ها سرنوشت تو را می‌سازند.

یادت باشد، تکرار یک کار آن را عادتت می‌کند.

عادت‌هایت شخصیتت را می‌سازد.

شخصیتت سرنوشتت را می‌سازد.

امیدوارم که موفقیت، سرنوشت تو باشد!

Fourth Edition
2012

No. 43, Bigdeli alley, Safaeye street, Qom
Tel: 7737583

Leil Lowndes

How to Talk to Anyone

92 Little Tricks for Big Success
in Relationships

Translated by:
Farrokh Bafandeh

How to Talk to Anyone

92 Little Tricks for Big Success in Relationships